

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Analýza zkušeností s reklamacemi ve vybraných organizacích

Analysis of Experiences with Complaints in a Selected Organizations

Student: Michaela Toflová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Lucja Matusiková Ph.D.

Ostrava 2016

Zadání bakalářské práce

Student: **Michaela Toflová**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208R037 Management
Téma: **Analýza zkušeností s reklamacemi ve vybraných organizacích**
Analysis of Experiences with Complaints in a Selected Organizations
Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Vymezení základních pojmů
 3. Prezentace vybraných organizací
 4. Analýza zkušeností s reklamacemi
 5. Vyhodnocení analýzy, návrhy a doporučení
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:


SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v novém občanském zákoníku (základní téze)*. In Gabriela Urbanská, Josef Kotásek. *Reforma sùkromého práva na Slovensku a v Èechách*. 2013. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6626-7.
TICHÝ, Luboš. *Ochrana spotřebitele*. Praha: Univerzita Karlova, 2014. ISBN 978-80-87488-13-3.
VEČERA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*. 2. vyd. Praha: Leges, 2013. ISBN 978-80-87576-34-2.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Lucja Matusiková, Ph.D.**

Datum zadání: 20.11.2015

Datum odevzdání: 06.05.2016


doc. Ing. Petra Horváthová, Ph.D.
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně“.

V Ostravě dne ..5.5.2016

.....
Michaela Jafli'

Sem vepište své jméno a příjmení

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Ing. Lucji Matusikové, Ph.D. za velice přínosné konzultace a odborné rady při zpracovávání této práce.

1	Úvod	4
2	Vymezení základních pojmů	5
2.1	Obecné vymezení pojmů	5
2.2	Zákonná úprava	7
2.3	Metody výzkumu	12
3	Prezentace vybraných organizací.....	17
3.1	Česká obchodní inspekce	17
3.2	Správa železniční dopravní cesty	17
3.3	České dráhy, a.s.	18
3.4	RegioJet a.s.....	19
3.5	LEO Express a.s.	20
4	Analýza zkušeností s reklamacemi.....	21
4.1	Kompenzace poskytované dopravci	21
4.2	Porovnání kompenzací jednotlivých dopravců	32
4.3	Dotazníkové šetření	34
5	Vyhodnocení analýzy, návrhy a doporučení.....	47
5.1	Vyhodnocení analýzy.....	47
5.2	Návrhy a doporučení.....	48
6	Závěr	51
	Seznam použité literatury	52
	Seznam zkratk	56
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	
	Přílohy	

1 Úvod

Obecně jsou reklamace brány negativně jak výrobci produktů a poskytovateli služeb, tak i samotnými spotřebiteli. Reklamace nevyhovujících výrobků je zpracována v zákonné úpravě, avšak reklamace služeb již tak detailně upravena není. Služby v železniční dopravě poskytované na české síti drah se v posledních letech výrazně zlepšily, jelikož národnímu dopravci České dráhy a.s. začala v roce 2009 konkurovat společnost RegioJet a.s. a v roce 2012 následně i společnost LEO express a.s. Více dopravců v osobní železniční přepravě přispělo k větší snaze o vyšší konkurenceschopnost jednotlivých dopravců, a díky tomu např. klesaly ceny a zvyšoval se komfort poskytovaný na palubách vlaků.

Tato bakalářská práce je zaměřena na poskytnutí přehledu o nabízených službách zmíněných železničních dopravců, výši a způsobu nabízených kompenzací při různých mimořádných událostech a jednotlivé porovnání dopravců z pohledu služeb, které sami deklarují a také na základě dotazníkového šetření mezi respondenty.

Cílem této práce je prostřednictvím analýzy zkušeností s reklamacemi ve vybraných organizacích zhodnotit aktuální stav na našich železnicích v oblasti poskytování služeb. Současně je i účelem navrhnout doporučení, která by mohla případné nedostatky omezit či úplně odstranit.

Dle mnoha měřítek je jasné, že železniční doprava v České republice zažívá renesanci, nasvědčují tomu ukazatele sledující počet přepravených pasažérů i tržby železničních dopravců operujících na českém trhu. Tento nárůst je zapříčiněn racionálním odklonem od autobusové dopravy, jež především na delších vzdálenostech nemůže železnici konkurovat v rychlosti a komfortu a v poslední řadě je i ekologičtější.

2 Vymezení základních pojmů

Zde jsou vymezeny základní pojmy ochrany spotřebitele, právní prameny upravující ochranu spotřebitele a také techniky výzkumu. Pomocí vymezení těchto pojmů by mělo dojít k lepšímu pochopení popisované problematiky.

2.1 Obecné vymezení pojmů

Pojem **spotřebitel** je dle občanského zákoníku, dále jen OZ definován takto *“spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná,,*

Podle zákona o ochraně spotřebitele je vymezen následovně *“spotřebitelem je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání,,*

OZ popisuje **podnikatele** takto. *“Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele,,*

Selucká (2013, s. 145) tvrdí, že [...] *“pod „spotřebitelskou“ definici podnikatele můžeme subsumovat i ty subjekty, které sice vykonávají určité specifické činnosti, nicméně nevykonávají je za účelem zisku, resp. není primárním účelem těchto osob vytvářet zisk,,*

Výrobek je v OZ popsán jako *“věc nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli, které mohou být předmětem právního vztahu,,*

Službou je dle občanského zákoníku *“jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností upravených zvláštními zákony, kde se dozor nad ochranou spotřebitele svěřuje profesním sdružením nebo jiným orgánům státní správy než uvedeným v § 23,,*

Službu lze také definovat jako jakýkoli úkon, který jedna strana nabídne druhé straně, jedná se o výkon, který má nehmotnou povahu a nevede ke změně vlastnictví produktu. Provedení služby může být spojeno s fyzickým výrobkem.

Existuje pět kategorií služeb, které se liší tím, čím je výsledný produkt tvořen.

- Ryze hmotné zboží se skládá pouze z hmotného zboží, jako je např. rohlík, pero nebo sklenice.
- Hmotné zboží s doprovodnými službami je složeno z hmotného zboží a minimálně jedné služby, to může být např. předplatné časopisu.
- Hybridní produkt je složen ze zboží a služeb ve stejné míře. Mezi takové produkty patří např. oprava automobilu, kde se účtují náklady materiálu a práce.
- Převažující služba s doprovodným menším zbožím a službami je složena z jedné velké služby a dalším zbožím a menšími službami. Cestující v železniční dopravě si kupují přepravu, ke které ale patří také např. nápoj nebo denní tisk. K realizaci služby je zapotřebí vlaku, ale primárním produktem je služba.
- Ryzí služba má jako prioritu službu, jsou to např. právní služby nebo vyšetření u lékaře.

Služby mají čtyři charakteristiky, které ovlivňují chování prodejců v jejich marketingových programech.

1. Nehmatatelnost, rozdílem mezi výrobkem a službou je právě to, že služby nelze předem vidět, uchopit, ochutnat nebo očíhat. Zákazník, který si nechá provést např. manikúru, nemůže předem vidět výsledek.
2. Nedělitelnost, služby jsou většinou vytvářeny a spotřebovávány ve stejný okamžik a poskytovatel i klient jsou součástí služby.
3. Proměnlivost, služby jsou rozdílné tím, kde, kdy a kdo je poskytuje. Např. kuchař v jedné restauraci umí vařit lépe a chutněji než v jiné restauraci.
4. Pomíjivost služeb spočívá v tom, že je nelze skladovat. Problém je to v případě nestálé poptávky. Železniční dopravci např. nemůžou schovat neobsazená sedadla na příště, ale mohou v určitých časech mimo špičku prodávat jízdenky za sníženou cenu. (P. Kotler, K. L. Keller, 2007)

V důsledku toho, že je nákup služby spojený se značným rizikem pro zákazníka, protože si danou službu před jejím nákupem nemůže předem vyzkoušet, snaží se poskytovatelé služby různými způsoby garantovat. Mezi takové garance může patřit například snadná reklamace.

Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztah, kdy tyto podmínky stanoví jen jedna strana jako součást smlouvy. Vztahují se buďto na celý obsah smlouvy nebo jen na některé její části. Tyto podmínky vznikly v důsledku sériové výroby a velké spotřebě zboží a služeb. Aby poskytovatelé služeb a výrobci zboží ušetřili své transakční náklady, vytvořili strukturované obchodní podmínky platné pro všechny spotřebitele. (L. Tichý, 2014)

2.2 Zákonná úprava

V této části je pojednáváno o zákonné úpravě týkající se vymezení povinností a práv pro provozovatele osobní železniční dopravy a zákazníka jakožto spotřebitele.

2.2.1 Zákon o drahách

Předpis č. 299/1994 Sb. Zákon o drahách, účinný od 1. 1. 1995 se zabývá především regulováním provozování dráhy, drážní dopravy, drážní technikou a také případnými správními delikty v této oblasti. Pro tuto práci je nejdůležitější § 35, ve kterém jsou stanoveny povinnosti dopravce, jako například provozovat drážní dopravu podle stanovených pravidel, vlastnit platné licence pro provozování drážní dopravy, vydat ke dni zahájení provozování drážní dopravy vnitřní předpis o odborné způsobilosti osob, jež zajišťují fungování drážní dopravy, garantovat skutečnost, že všechny osoby mají oprávnění obsluhovat vozidla na dráze, řídit se instrukcemi dané provozovateli dráhy nebo mít ke dni zahájení činnosti sjednáno pojištění. Dále je také důležité ustanovení § 36 tohoto zákona obsahující např. povinnost provozování drážní dopravy dle vyhlášeného jízdního řádu a tarifu, zabezpečovat přepravu matek s dětmi nebo hendikepovaných osob, zajistit náhradní dopravu v případě přerušení fungování drážní dopravy a také povinnost mít řádně označena všechna vozidla účastníci se provozu.

2.2.2 Občanský zákoník

Občanský zákoník, dále jen OZ, vyšel v platnost 22. března 2012 ve Sbírce zákonů č.89/2012, účinným se stal 1. ledna 2014. Legisvakanční lhůta, tedy doba mezi okamžikem platnosti a účinnosti právní normy, byla stanovena na dva roky proto, aby se se zákoníkem seznámila jak veřejnost, tak i orgány, které budou tento zákon používat v praxi. (Dvořák, Švestka, Zuklínová a kolektiv, 2013)

Občanský zákoník se skládá z pěti částí. V první části (§ 1 - § 654) je vymezen předmět úpravy a její základní zásady. Jedná se např. o soukromé právo, užití předpisů občanského práva, je zde charakterizována fyzická a právnická osoba. Obsahuje také

vymezení pojmů, jako je spotřebitel, podnikatel, obchodní firma. Jsou zde také ukotveny podmínky zastoupení a opatrovnictví osob.

Druhá část (§ 655 - § 975) je věnována rodinnému právu. Zde spadá vznik manželství, práva a povinnosti manželů, manželské majtkové právo a mimo jiné také péče o dítě.

Ve třetí části (§ 976 - § 1720) se píše o absolutních majtkových právech. Jsou zde vysvětleny pojmy, jako je držba, vlastnictví a charakterizován převod vlastnického práva a dědické právo.

Čtvrtá část je nazvána relativní majtková práva (§ 1721 - § 3014) konkrétněji je v této části pojednáváno o vzniku závazku a jejich obsahu, náležitostech smlouvy a také je zde vymezen pojem nájem a s ním spojené práva a povinnosti.

Pátá a poslední část (§ 3015 - § 3079) obsahuje ustanovení společná, přechodná a závěrečná.

2.2.3 Ochrana spotřebitele

Pojem ochrana spotřebitele vznikl v 60. letech 20. století, a to jako následek toho, že ve společnosti silně rostla spotřeba, prodejci proto usilovali o co nejvyšší prodej jejich služeb a výrobků a to mnohdy i za hranicí dobrých mravů např. klamavou reklamou. (L. Tichý, 2014).

Stále častěji dochází ke sbližování právních předpisů členských zemí Evropské Unie, tento proces se nazývá europeizace občanského práva. Můžeme jej definovat jako postupné propojování evropského občanského práva do oblastí práva národního. Jedná se o státy, které jsou součástí EU. Jde o proces, ve kterém se členské státy musí řídit obecně závaznými akty evropského práva. (J. Večeřa, 2013)

Obecně je dnes ochrana spotřebitele zajišťována různorodými politikami, jako jsou například nezávadnost potravin a zboží nebo ochrana dat.

Právo týkající se ochrany spotřebitele cílí na ochranu ekonomických zájmů spotřebitele, pod toto je možné zahrnout např. neférové obchodní praktiky a spotřebitelské smluvní právo, které se zabývá zavádějící reklamou a neplatnými smluvními ujednáními.

Evropské právo na ochranu spotřebitele je založeno na faktu informační asymetrie, kdy prodejce má k dispozici více informací o produktu nebo službě než spotřebitel a tohoto

může zneužívat. Dále také obsahuje ustanovení na ochranu zvláště zranitelných spotřebitelů, jako jsou například děti.

Ochrana spotřebitele je ukotvena v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který je tvořen z osmi částí. První část (§ 1 - § 2) se týká předmětu a rozsahu úpravy, a také jsou zde vymezeny základní pojmy. Ve druhé části (§ 3 - § 20c) jsou vymezeny povinnosti prodávajících při prodeji výrobků a služeb. Třetí část (§ 20d - § 20m) se zabývá mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. Ve čtvrté části (§ 20n - § 20y) je definován postup České obchodní inspekce a pověřeného subjektu při řešení mimosoudních spotřebitelských sporů. V páté části (§ 20z - § 20za) jsou upraveny informační databáze, ve kterých jsou uloženy informace o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele. Část šestá (§ 21 - § 24b) informuje o úkolech veřejné správy. V sedmé části (§ 25 - § 26) jsou informace týkající se sdružení spotřebitelů a jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele. A konečně v osmé části (§ 27 - § 29) jsou ustanovení společná a závěrečná.

Uplatnění práva z vadného plnění

Dle zákona na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., je v §13 uvedeno, že prodávající je povinen sdělit spotřebiteli rozsah podmínek a způsobů, jak uplatnit práva z vadného plnění, a také informovat jej o tom, kde lze tato práva uplatnit.

Reklamacce

Slovo reklamacce pochází z latiny a významově se blíží výrazům jako domáhat se svého práva nebo něčeho, co nám náleží. Za přijetí reklamacce se považuje právní akt poskytovatele služby nebo osoby, kterou tím pověří, čímž spotřebitel uplatní odpovědnost za vzniklé vady. Vyřízení reklamacce je provedeno v případě posouzení vady, následné odstranění nebo může dojít k výměně zboží nebo taky k zamítnutí reklamacce. (N. Klabusayová, R. Burdiláková, J. Zlámalová, 2009)

Reklamační řízení

Prodávající je povinný k přijetí reklamacce ve kterékoliv provozovně, pokud k opravě není určena osoba jiná, ve které reklamaci přijmout může s přihlédnutím k sortimentu poskytovaných služeb nebo výrobků. Reklamaci lze uznat i v místě nebo sídle podnikání. Poskytovatel výrobků nebo služeb je povinen zákazníkovi podat písemně, že bere na vědomí uplatnění práva z vadného plnění, kdy jej spotřebitele uplatnil, obsah reklamacce a jakou kompenzaci zákazník vyžaduje. Součástí musí být také datum a způsob vyřízení reklamacce,

potvrzení o tom, že oprava byla provedena a jak dlouhé měla trvání. V případě zamítnutí reklamace důvod jejího zamítnutí. (zákon na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., §19 odst. 1)

Pracovník pověřený vyřizováním reklamací musí být po celou otevírací dobu přítomen v provozovně. (zákon na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., §19 odst. 2)

Ve složitých případech má prodávající nebo pověřený pracovník na vyřízení reklamace maximálně 3 dny, v ostatních případech rozhodne hned. Do třídenní lhůty se však nepočítá přiměřená doba dle druhu služby či výrobku, která je zapotřebí k prozkoumání vady. Poskytovatel musí vyřídit reklamaci a odstranit vady nejpozději do 30 dní, počínaje dnem uplatnění reklamace spotřebitelem. Prodejce a zákazník se mohou dohodnout také na lhůtě delší. Uplynutí této doby bez vyřízení reklamace je považováno za podstatné porušení smlouvy. (zákon na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., §19 odst. 3) Kupující je povinen spolupracovat v případě zjištěné vady a jejího následného odstranění. Nevzniká zde ale povinnost přepravy vadného zboží do provozovny poskytovatele, to má smysl jedná-li se například o rozměrné zboží či instalované spotřebiče jako je bojler. (D. Houdek, 2007)

V případě poskytování služeb nebo prodeje zboží mimo provozovnu je poskytovatel povinen doplnit k informacím, které jsou obsaženy v § 13 zákona o ochraně spotřebitele, písemně název či jméno a adresu prodejce, na které může zákazník svá práva uplatnit i po skončení prodeje. (zákon na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., §19 odst. 4)

2.2.4 Plnění smluv dle zákona o ochraně spotřebitele a OZ

Plnění smluv dle OZ

Prodávající, který poskytuje spotřebiteli zboží či služby je povinen je poskytovat bez vad a s vlastnostmi takovými, které umožňují použití předmětu smlouvy. Jestliže je plnění vadné, může spotřebitel uplatnit práva z vadného plnění.

Vadné plnění

Poskytovatel poskytne vadné plnění jestliže:

- poskytne výrobek či službu, která nemá předepsané vlastnosti,
- předmět má vady, které se u něj běžně nevyskytují, a poskytovatel na ně neupozorní,
- předmět má vady, ale zhotovitel je před spotřebitelem zatají,

- věc zcizí jiné osobě, jako věc svoji.

V případě, že je vada patrná už v okamžiku uzavírání smlouvy, jde k tíži spotřebitele. Pokud však prodejce vadu skryl nebo zákazníka ujistil, že je věc bezvadná, jde k tíži poskytovatele.

Podstatné a nepodstatné porušení smlouvy

Poruší-li prodávající podstatně smlouvu vadným plněním, má zákazník právo na:

- odstranění vady výměnou předmětu smlouvy bez vady nebo dodání věci chybějící,
- odstranění vady formou opravy předmětu,
- adekvátní slevu z ceny, za kterou byla věc koupena,
- odstoupení od smlouvy.

Kupující s zvolí právo, které uplatní v okamžiku, kdy vadu oznámí nebo co nejdříve po oznámení vady. Svou volbu už zákazník nemůže změnit, jen v případě, kdy se vada projeví jako neopravitelná. Pokud poskytovatel neodstraní vady v požadované lhůtě nebo vady neodstraní vůbec, kupující může nárokovat místo odstranění vady adekvátní slevu z ceny produktu, anebo odstoupit od smlouvy. Jestliže si kupující nevybere své právo včas, postupuje se, jakoby nedošlo k podstatnému porušení smlouvy.

Neporuší-li prodávající podstatně smlouvu vadným plněním, kupující může žádat kompenzaci ve formě odstranění vady nebo slevu z kupní ceny.

Kupující může odstoupit od smlouvy a požadovat předání nové věci, jestliže může vrátit věc ve stejném stavu, ve kterém ji obdržel. A to v takových případech:

- ke změně stavu došlo za příčiny prohlédnutí věci za účelem zjistit vadu,
- kupující použil věc před objevením vady,
- kupující nezpůsobil nemožnost vrátit věc v jiném stavu svým opomenutím nebo jednáním,
- kupující spotřeboval, prodal věc před zjištěním vady nebo ji pozměnil při běžném užívání, stane-li se tak jen v části, kupující vrátí zciziteli, co ještě může vrátit a předá prodávajícímu částku ve výši, z níž měl z použití věci svůj prospěch.

Jestliže kupující neoznámí vadu věci včas, nemá právo na odstoupení od smlouvy.

Vady odstranitelné a neodstranitelné

Jestliže je vada odstranitelná, spotřebitel může požadovat opravu nebo doplnění chybějící části či úměrnou slevu z ceny.

Je-li vada neodstranitelná, spotřebitel může od smlouvy odstoupit nebo požadovat úměrnou slevu z ceny.

Vady faktické a právní

Vady faktické jsou vady, týkající se požadovaného provedení, množství a jakosti předmětu koupě. Za vady jsou také považovány chybně vyplněné doklady pro používání věci.

Jestliže k předmětu plnění nároku je právo třetí osoba, jedná se o právní vadné plnění, ale ne v takovém případě, kdy o takové skutečnosti věděl nabyvatel. Při takovém zjištění to musí nabyvatel neprodleně oznámit zciziteli.

Negativní vymezení vady

V případě právní vady se o ní nejedná, jestliže ve smlouvě bylo ustanoveno právo třetí osoby nebo o takové skutečnosti nabyvatel věděl.

O vadu se nejedná, pokud došlo k dodání menšího množství produktu, naproti tomu, jaké bylo uvedeno ve smlouvě, ale v dokladu o přepravě a v jiných dokumentech doprovázející toto zboží je uvedeno množství, které je stejné jako dodané.

Jestliže byl věřitel na vadu upozorněn, nejedná se o vadu.

O vadu se nejedná také v případě, kdy je dodáno větší množství, než je napsáno v průvodním dokladu. Toto množství navíc může nabyvatel přijmout nebo odmítnout. (M. Tomsa, 2012)

2.3 Metody výzkumu

2.3.1 Standardní metody výzkumu

V následujícím textu jsou popsány na základě odborné literatury (R. Kozel, L. Mynářová, H. Svobodová, 2011) klasické metody výzkumu a sběru dat, jako je pozorování, mystery shopping, online pozorování a experiment.

Pozorování

Pozorování je metoda, která nevyžaduje přímé navázání kontaktu s respondenty a nezávisí na jejich ochotě spolupracovat, jedná se tedy o nepřímý nástroj sběru dat. Cílem této metody je záměrně a plánovaně sledovat probíhající děj bez zásahu pozorovatele. Tato metoda se používá např. při zjišťování počtu zákazníků v prodejně za určitou dobu. Současně se při pozorování mohou používat různé zařízení jako je videokamera, MP3 záznamník nebo audiometr, který zjišťuje, kdy jsou zapnuta rádia či televize. Možnou nevýhodou této metody jsou schopnosti pozorovatele při jeho interpretaci zjištěných výsledků, které mohou být hodnoceny subjektivně.

Mystery Shopping

Mystery Shopping (fiktivní nákup) je jedna z nejpoužívanějších pozorovacích metod. Pomocí této metody se měří kvalita služeb v maloobchodních sítích. Fiktivní zákazník je školený výzkumník, který se chová jako normální zákazník, koupí si určitý produkt, doptává se prodejců na různé otázky, často i na atypické, aby otestoval znalosti zaměstnanců. Po skončení pozorování zpracuje výzkumník zpětnou vazbu, nejčastěji pomocí předtištěného dotazníku. Tato metoda je vhodná pro každé odvětví, posuzují se např. hotely, obchody nebo kina.

Online pozorování

Tento typ pozorování se v dnešní době stává velmi významným. Prostřednictvím tohoto pozorování společnosti pomocí svých internetových stránek zjišťují počet zhlédnutí jejich webových stránek v pevném časovém období, nebo odkud se uživatel na stránku dostal. Společnosti pak mohou na základě těchto výsledků nastavit vzhled stránky.

Experiment

Pomocí experimentu se testuje a následně vyhodnocuje chování lidí v uměle vytvořeném prostředí, ve kterém jsou nastavené různé parametry, dle kterých daný experiment probíhá, do takového prostředí lze jakkoli zasahovat, aby bylo docíleno stejných podmínek pro všechny subjekty, kteří se pokusu účastní. Experimenty jsou rozděleny do tří podskupin a to na laboratorní, terénní a online. V laboratorním experimentu probíhá testování v uměle vytvořených podmínkách a subjekty o zkoumání vědí, takže se mohou chovat nepřírozeně, jedná se např. o testování chuti, hodnocení reklamy nebo o diskuzi názorů na

určité výrobky. Terénní experiment má oproti laboratornímu větší validitu, jelikož se odehrává v přirozeném prostředí a respondenti často nevědí, že jsou testováni. Online experimenty probíhají na internetu a to tak, že společnosti na svých internetových stránkách představují demoverze svých produktů prostřednictvím např. simulace výběru zboží a online plateb a následné chování potenciálních zákazníků na jejich stránkách pak vyhodnocují.

Dotazování

Tato metoda se zabývá sběrem primárních dat prostřednictvím rozhovoru, kdy je výzkumník s respondentem v přímém kontaktu nebo pomocí dotazníku, kdy přímý kontakt není nutný. Dotazování se provádí pomocí předepsaných otázek, které k synchronizaci otázek tedy k usnadnění zpracování a analýze výsledků. Při dotazování je vybrán vzorek respondentů, kteří odpovídají cílům výzkumu. Existuje celá řada způsobů dotazování.

1. Osobní dotazování

Osobní dotazování je založeno na přímém styku mezi výzkumníkem s respondentem a je jedno zda dotazník vyplňuje sám respondent nebo tazatel. Výhodou přímého kontaktu je přímá zpětná vazba mezi respondentem a výzkumníkem. Tazatel může respondenta podnítit k odpovědím, upřesnit otázky nebo měnit pořadí otázek. Také může použít názorné pomůcky, jako třeba obrázky nebo vzorky, tím může docílit správnému pochopení otázek respondentem. Osobní dotazování má nejvyšší návratnost dotazníků, ale je poměrně nákladné, protože jsou zapotřebí školení tazatelé.

2. Telefonické dotazování

Za pomoci této metody získáváme data prostřednictvím rozhovoru tazatele a respondenta po telefonu. Otázky by měly být krátké s malým množstvím odpovědí a doba hovoru by měla být maximálně deset minut. Výhodou telefonického dotazování je rychlost sběru odpovědí a v porovnání s osobním dotazováním má nižší náklady. Možnou nevýhodou je nutnost soustředění respondenta po celou dobu hovoru.

3. Písemné dotazování

Tento typ dotazování patří mezi nejméně používané a v poslední době už se téměř nevyskytuje. Nejčastěji se dotazník posílá poštou společně s nějakým výrobkem nebo je respondentovi předán na události, jako je např. konference. Mezi výhody patří nízké náklady a široké oslovení respondentů a také, že dotazovaný má čas a klid na vyplnění. Naopak

nevýhoda je velice nízká návratnost odpovědí, která směřuje k nízké reprezentativnosti šetření.

4. Online dotazování

Prostřednictvím online dotazování zjišťujeme názory respondentů zasíláním dotazníků skrze e-mail nebo umístěním na webové stránky. Značnou výhodou je nízká časová a finanční náročnost a také následné zpracování je jednodušší např. oproti písemnému dotazování, protože data jsou již v elektronické podobě. Dotazníky může tvůrce doplnit také o videoklipy či obrázky nebo také 3D modely, aby měl respondent lepší přehled o daném šetření. Mezi nevýhody této metody bychom mohli zařadit to, že někteří lidé nemají počítač nebo internet a také nedůvěru k novodobým technologiím. K docílení vysoké návratnosti dotazníků se jejich tvůrci snaží respondenty motivovat např. finanční odměnou nebo slevou na jejich produkty nebo zařazení respondentů do losování o ceny. (R. Kozel, L. Mynářová, H. Svobodová, 2011)

2.3.2 Metody výzkumu za použití moderních technologií

Tyto metody jsou využívány pomocí moderních technologií.

Oční kamera

Pomocí oční kamery, která je umístěna v brýlích, můžeme monitorovat dráhu zraku respondenta, tedy kam se respondent podívá nebo co zaujme jeho pohled, a také jak dlouho se dívá na nějaký objekt. Používají se dva typy kamer, a to stacionární, která se praktikuje tam, kde se respondent a zkoumaný objekt nehýbá například při prohlížení webových stránek, nebo mobilní oční kamera, která se používá při výzkumech, kdy se respondent pohybuje.

Neuromarketing

Tato metoda funguje tak, že se respondenta neptáme, ale místo toho si nasadí na hlavu speciální zařízení, které připomíná čelenku, to pak snímá všechny vzruchy a emoční napětí, které jeho mozek při pokusu vytváří. Metoda se používá např. při hodnocení rozhlasových a televizních spotů, při reakcích na čichové vjemy třeba u parfémů anebo chuťových u nápojů a potravin. Nevýhodou metody je vysoká cena zařízení a nutnost, aby měli zkoumající pracovníci vysokou odbornost.

Face tracking

Metoda face tracking je založena na odezírání rozličných výrazů v lidském obličejí. Pro účely této metody se nejčastěji používá šest základních výrazů (hněv, znechucení, strach, štěstí, smutek a překvapení). Face tracking se nejčastěji používá při sledování televizní reklamy nebo při testování filmových ukázek. Psychologové tvrdí, že jestliže je člověk vystaven podnětu, je nejdůležitější první desetina první sekundy, protože po tuto dobu není člověk schopen ovládnout výraz ve tváři. (R. Tahal, 2015)

2.3.3 Metodika výzkumu

Při zjišťování názoru respondentů, byla použita metoda online dotazování. Dotazník obsahoval celkem 12 otázek, které byly dvou typů, prvním z nich byla forma uzavřených otázek, u kterých respondenti volili jen dichotomické odpovědi. Další formou byly uzavřené otázky s možností zvolení více odpovědí. Poslední formou byla otevřená otázka, kde mohli vyjádřit svůj názor na danou otázku.

3 Prezentace vybraných organizací

Pro účely zpracování předmětné práce byly vybrány organizace, jež umožní naplnit její cíl a souvisí s tématem. Jedná se o Českou obchodní inspekci (ČOI), která se zabývá ochranou spotřebitele, dále Správou železniční dopravní cesty (SŽDC) a také společnosti, které provozují osobní železniční přepravu a jsou to konkrétně společnosti České dráhy a.s., RegioJet a.s. a LEO express a.s. Všechny tyto společnosti provozují přepravu cestujících na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží a vzájemně si konkurují.

3.1 Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce (ČOI) je hlavním orgánem, který dohlíží na dodržování zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.), je následníkem organizace Státní obchodní inspekce. Česká obchodní inspekce má v popisu kontrolovat právnické a fyzické osoby, které prodávají nebo dodávají výrobky a služby na vnitřní trh, dále také poskytovatele služeb nebo jiných podobných činností na vnitřním trhu, poskytovatele spotřebitelského úvěru nebo provozovatele tržišť, pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad.

Česká obchodní inspekce může za porušení zákona o ochraně spotřebitele uložit pokutu a to až do výše 50 000 000 Kč. Když porušení toho zákona není natolik závažné, může ČOI uložit blokovou pokutu do výše 5 000 Kč. Česká obchodní inspekce však neuděluje jen finanční postihy, ale může také zakázat prodej výrobků v případě, že nesplňují požadavky, které zákon o ochraně spotřebitele ukládá.

3.2 Správa železniční dopravní cesty

Správa železniční dopravní cesty, státní organizace (SŽDC) vznikla dne 1. 1. 2003 na základě zákona č. 77/2002 Sb. Správa železniční a dopravní cesty vlastní celostátní dráhy a provozuje je stejně jako dráhy regionální a dráhy ve vlastnictví státu ve smyslu Zákona o drahách. Dále zabezpečuje modernizaci a rozvoj a spravuje majetek, který tvoří železniční dopravní cestu.

Železniční dopravní cestu mohou využít dopravci, kteří splňují podmínky stanovené zákonem o drahách a také vyhovují evropským standardům.

Základními podmínkami pro přístup na železniční dopravní cestu jsou:

- a) Dopravce musí být zapsán v obchodním rejstříku,

- b) Dopravce musí mít platnou licenci na provozování drážní dopravy,
- c) Dopravce musí mít platné osvědčení, že je skutečně dopravcem,
- d) Dopravce musí mít sjednáno pojištění z odpovědnosti za škodu z provozu drážní dopravy,
- e) Dopravce musí mít uzavřenou smlouvu s provozovatelem dráhy,
- f) Dopravci musí být přidělena kapacita dopravní cesty.

S takovýmito dopravci podepíše SŽDC smlouvu o provozování drážní dopravy.

3.2.1 Přednost v jízdě v případě mimořádností

Při mimořádných událostech na trati, jako je zpoždění, výluky na trati, odklony vlaků a zavedení mimořádných spojů se dle operativního řízení drážní dopravy, které je uvedeno v ustanovení § 22 odst. 2 vyhlášky Ministerstva dopravy č. 173/1995 Sb., určuje pořadí takto:

- 1. nutné pomocné,
- 2. mimořádné v obecném zájmu,
- 3. mezinárodní vlaky Eurocity a Intercity, mezinárodní expresní vlaky rychlíky (včetně jízd lokomotiv pro tyto vlaky),
- 4. mezinárodní osobní vlaky, vnitrostátní expresní vlaky a rychlíky a mezinárodní nákladní expresní vlaky,
- 5. vnitrostátní spěšné a osobní vlaky.

V případě, že jsou vlaky stejné kategorie, rozhoduje o pořadí vyšší zpoždění vlaku nebo větší technická rychlost.

3.3 České dráhy, a.s.

Akciová společnost České dráhy vznikla 1. ledna 2003 na základě zákona č. 77/2002 Sb., o akciové společnosti České dráhy, státní organizaci Správa železniční dopravní cesty a o změně zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, jako jeden z nástupnických subjektů původní státní organizace České dráhy.

Tento dopravce zastavuje na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží ve stanicích:

Ostrava-Svinov → Hranice na Moravě → Olomouc hl. n. → Zábřeh na Moravě → Česká Třebová → Pardubice hl. n. → Kolín → Praha Libeň → **Praha hl. n.**

3.3.1 Vybrané druhy vlaků

Společnost vlastní a provozuje následující typy vlaků:

Osobní vlak (Os) zastavuje v každé stanici a zastávce na trati. Nejčastěji se zde řadí jen vozy 2. třídy. Tyto vlaky se využívají především na krátké vzdálenosti.

Spěšný vlak (Sp) vlaky této kategorie zastavují ve více významných stanicích a zastávkách. V některých vlacích jsou kromě 2. třídy řazeny také vozy 1. třídy.

Rychlík (R) tyto vlaky jsou určeny k dlouhým trasám na území České republiky. Obsahují vozy 1. i 2. třídy. Ve vybraných spojích je zajištěno občerstvení formou pojízdného minibaru nebo jsou řazeny restaurační vozy.

Rychlík vyšší kvality (Rx) má stejné možnosti jako předchozí popisovaný vlak, bonusem je však to, že jsou zde řazeny nové nebo modernizované jednotky 1. a 2. třídy.

EuroCity (EC) spoje slouží především k cestování do zahraničí, je zde možnost rezervace míst.

railjet tento vlak je určen k pohodlnému cestování na dlouhé trasy jak v rámci státu, tak i do zahraničí. Jsou zde řazeny vozy 2. i 1. třídy, přičemž do 1. třídy je nutno zakoupit místenku.

SuperCity (SC) na vlacích jsou nasazeny velice komfortní a moderní jednotky pendolino. Do celého vlaku je potřeba si zakoupit místenku.

3.4 RegioJet a.s.

Organizace vznikla v roce 20. března 2009 jako dceřina společnost obchodní korporace STUDENT AGENCY jejímž zakladatelem a stoprocentním vlastníkem je Radim Jančura, je to první soukromý dopravce v České republice. Společnost STUDENT AGENCY založil roku 1993 jako student 4. ročníku VUT v Brně. V roce 2011 se poprvé rozjel žlutý vlak na trase Praha – Bratislava. Majitel zakládá svou filosofii na nízkých cenách, kvalitních službách a vysoké orientaci na zákazníka.

Tento dopravce zastavuje na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží ve stanicích:

Ostrava-Svinov → Hranice na Moravě → Olomouc hl. n. → Zábřeh na Moravě → Česká Třebová – Pardubice hl. n. → **Praha hl. n.**

3.4.1 Druhy vlaků

Společnost momentálně spravuje 96 klimatizovaných vozů, které mohou dosahovat rychlosti až 200 km/hod. Jsou to vozy rakouského výrobce SGP Siemens AG. Dalším vozem je Regiojet ASTRA, který má v sedadlech zabudovány dotykové obrazovky.

Na palubách vlaků jsou k dispozici 3 vozové třídy s různými benefity. První z nich je STANDARD, je to kupé pro 6 osob a je vybaveno plyšovými sedačkami. Další je RELAX, které tvoří kožené sedačky v otevřeném prostoru a cestující si může zvolit samostatné sedadlo. Poslední třídou je BUSINESS, zde se může zákazník usadit do pohodlných kožených sedaček, které jsou v kupé pro 4 osoby.

3.5 *LEO Express a.s.*

Společnost vznikla 8. ledna 2010 a jejím zakladatelem byl Leoš Novotný. Tento dopravce provozuje moderní vlaky od švýcarského výrobce Stadler. Jedná se o pět nízkopodlažních a klimatizovaných souprav FLIRT, prostřednictvím kterých vypraví na území České republiky a Slovenska celkem 18 spojů denně. Stejně jako společnost RegioJet provozuje i Leo express autobusovou přepravu. Cílem společnosti je postupné zkvalitňování dopravy a s ní spojených služeb pro Střední Evropu.

Tento dopravce zastavuje na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží ve stanicích:

Ostrava-Svinov → Studénka → Suchdol n. Odrou → Hranice na Moravě → Přerov → Olomouc hl. n. → Zábřeh na Moravě → Pardubice hl. n. → **Praha hl. n.**

3.5.1 Druhy vlaků

Firma disponuje jen jedním typem soupravy a to je již zmíněná souprava FLIRT, která ale vyniká např. svou rychlostí, dosahuje až 190 km/hod, na české železnici je ovšem maximální povolená rychlost jen 160 km/hod. Dále také šetří životní prostředí, jelikož umožňuje rekuperaci, což znamená zpětně vrácení vydanou energie do sítě.

4 Analýza zkušeností s reklamacemi

V této části se práce zabývá kompenzacemi, které garantují daní dopravci a dotazníkovým šetřením mezi respondenty.

4.1 Kompenzace poskytované dopravci

Zde jsou popsány práva a povinnosti cestujících a druhy kompenzací jednotlivých společností, které poskytují v případě, že je chyba na straně cestujícího nebo na straně dopravce.

4.1.1 České dráhy a.s.

1. Uplatnění práva z přepravní smlouvy

Společnost České dráhy uznává uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodu na straně cestujícího a uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodu překážek, které nejsou na straně cestujícího.

2. Uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodů na straně cestujícího

Zákazníci mohou svá práva uplatnit ve sjednaných lhůtách a na stanovených místech či u pověřené osoby ČD, u ní ale pouze při potvrzení o nevyužití dokladu. V případě zakoupení eTiketu, přímo v eShopu ČD. Práva mohou být zákazníkem uplatňována následovně.

Při zakoupení jednosměrné či zpáteční jízdenky a jejího následného nevyužití, může cestující svá práva uplatnit nejpozději v první den platnosti na jakékoli pokladní přepážce, v případě částečného nevyužití tzn., pokud cestující ukončí jízdu předčasně, ve stanici, kde svou jízdu ukončil. Jestliže předloží potvrzení o nevyužití jízdního dokladu za neprojetý úsek, může žádat na jakékoli pokladní přepážce.

V případě částečně nevyužité jízdenky pro více cestujících, která byla použita pro méně osob, než na které byla poskytnuta skupinová sleva, mohou zákazníci svá práva uplatnit nejpozději v den platnosti na kterékoli pokladní přepážce, a to i s potvrzením o skutečném počtu cestujících.

U jízdních dokladů zakoupených přes eShop tzv. eTiket uplatní cestující právo na celý doklad.

Ve vlacích SC a railjet business lze právo při výměně či nevyužití místenky uplatnit do doby pravidelného odjezdu na jakékoli pokladní přepážce.

Jestliže cestující v těchto případech nedodrží danou dobu a místo nemohou být tato práva uplatňována.

3. Výše uznané částky

Při splnění podmínek pro uznání práva z přepravní smlouvy se z ceny vypočte uznaná částka následovně.

U jednosměrné, zpáteční a skupinové plně uznané jízdenky se uznaná částka rovná ceně zakoupené jízdenky.

V případě částečně nevyužité jednosměrné jízdenky se uznaná částka vypočte jako rozdíl mezi cenou uvedenou na jízdence a cenou jízdného za skutečně ujetou cestu.

Při zakoupení skupinové jízdenky a jejího jen částečného využití, což v tomto případě znamená, že na jízdenku jelo méně osob, než pro kolik byla zakoupena, vypočítá se uznaná částka z ceny jízdného za posledního cestujícího ve skupině.

4. Srážka z navracené uznané částky

Jestliže cestující požaduje navrácení uznané částky při vrácení jednosměrné nebo zpáteční jízdenky vždy musí počítat se srážkou ceny této jízdenky.

Vrácení do 24:00 hodin dne, který předchází dni platnosti:

- 0 % pokud si cestující v den uplatnění nejdříve zakoupí novou jízdenku na jiný den odjezdu při stejně dlouhé nebo i delší trase a směru a pro stejný počet cestujících,
- 10 % z ceny jízdenky, minimálně 35 Kč, cestující jízdu vůbec nenastoupí.

Vrácení v první den platnosti nebo nevyužití zpáteční jízdenky na cestě zpět:

- 50 % z ceny jízdenky, minimálně 100 Kč, cestující vůbec nejede

Vrácení nejpozději v den platnosti pro skupinovou jízdenku

- 50 % z ceny jízdenky, minimálně 100 Kč v případě, že cestující vůbec nejedou

- 0 % při částečném nevyužití tzn. využito menším počtem cestujících, než bylo uvedeno na jízdence

5. Uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodů a překážek, které nejsou na straně cestujícího

V těchto případech se srážky z navrácení jízdného neudělují. Aby mohli cestující nárokovat uplatnění práva z přepravní smlouvy, nemusí mít potvrzení, pokud nebude řečeno jinak. Konkrétně se jedná o následující situace.

a) Zpoždění vlaku, ztráta přípoje

Jestliže vlak nedojede až do své cílové stanice nebo pokud dojde do přestupní stanice se zpožděním nebo pokud je patrné, že do přestupní stanice přijede se zpožděním a v důsledku toho cestující nestihne přípoj, anebo vlak již nemá kapacitu pro přepravu spoluzavazadel, má zákazník na výběr ze tří možností:

- Pokud je o této možnosti informuje pověřený pracovník ČD, hlášení či vývěska, mohou využít pro přepravu do cílové stanice nejbližší vlak,
- Vzdát se jízdy a nárokovat právo z přepravní smlouvy, kdy jim bude vrácena část ceny jízdenky za neprojetou trasu,
- Vzdát se jízdy a využít bezplatnou přepravu do nástupní stanice.

b) Zpoždění vlaku z nástupní stanice

V případě zpoždění vlaku již z nástupní stanice se může cestující vzdát jízdy a nárokovat právo z přepravní smlouvy. V této situaci to znamená vrácení jízdného a všech poplatků, které cestující již zaplatil. Toto platí, i když je vlak odřeknut, jede po jiné trati nebo při vyčerpání kapacity pro přepravu spoluzavazadel.

c) Cesta po jiné trati

Po té, co je cestující přepraven po jiné trati, než na kterou měl zakoupenou jízdenku, může uplatnit právo z přepravní smlouvy, kdy mu bude vráceno jízdné za neprojeté tarifní kilometry. To ovšem jen v případě, že se nejednalo o provozní odklonovou jízdu po jiné trase.

d) Místenky, místenky SC, místenky railjet Business

Jestliže cestujícímu nebylo přiděleno místo k sezení do vozové třídy, které bylo uvedeno na dokladu, má právo na vyplacení pětinásobné částky ceny místenky, pokud mu po celou dobu jízdy nebylo přiděleno žádné místo ve vlaku. Když je cena místenky 0 Kč, počítá se vyplácena částka z 35 Kč.

e) Nevyužití místa

Zakoupí-li si cestující jednosměrnou či zpáteční jízdenku do 1. vozové třídy má právo na vrácení částky, která je rozdílem mezi cenou jízdenky za 1. a 2. třídu za úsek trati kdy i sám nechtěl využít 1. třídu např. z důvodu neodpovídajícího stavu vozu 1. třídy. Aby mohl cestující toto právo uplatnit, musí mít potvrzení pověření osoby ČD, nejčastěji průvodčího.

f) Vlaky SC a railjet

Cestující může nárokovat vrácení ceny místenky ve vlaku SuperCity a railjet Business ve dvou případech:

- Pokud je zpoždění těchto vlaků vyšší než 60 minut nebo je použita náhradní autobusová doprava a nezáleží na délce trasy, pro kterou je tato doprava zajištěna,
- Jestliže je vlak kategorie SC, který zpravidla používá jednotky pendolino, nebo railjet v části nebo na celé trase nahrazen jinou vozovou soupravou. To ale neplatí za situace, kdy je SC veden jinou jednotkou rychlovlaku.

6. Odškodnění cestujících

ČD odškodňují cestující ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a Smluvních přepravních podmínkách Českých drah pro veřejnou osobní dopravu (SPPO) při zpoždění vlaku dle dále uvedených pravidel.

a) Možnosti odškodnění při zpoždění vlaku jsou následující:

- Jestliže je cena jednosměrné jízdenky pro jednu osobu 400 Kč a vyšší, a zpoždění vlaku je 60 – 119 minut činí sazba 25 % ceny jízdného,
- Pokud je cena jednosměrné jízdenky pro jednoho cestujícího 200 Kč a vyšší, a zpoždění vlaku je více než 120 minut, činí sazba 50 % z ceny jízdného,

- Pro držitele jízdenky IN 100¹ se uplatní jednorázové odškodnění ve výši 50 Kč při zpoždění od 60 do 119 minut, nebo 100 Kč při zpoždění 120 a více minut.

Cestující může také při zpoždění vlaku využít dokončení cesty alternativním způsobem, např. taxislužbou, to ale jen v případě, že nemůže využít služeb jiného dopravce. Pokud cestující odmítne alternativní přepravu, má právo na úměrné uhrazení nákladů spojených s ubytováním až do výše 500 Kč.

Cestující mohou svůj nárok na odškodnění vyřídit prostřednictvím vyplněného formuláře, který je k dispozici na stránkách ČD nebo na pokladně. Je nutné přiložit veškeré originální doklady. Jestliže je poškozený vlastníkem karty IN 100 přiloží k žádosti originální potvrzení o zpoždění vydané průvodčím a kopii lícové strany IN karty. Vyplněný formulář cestující odevzdá na pokladní přepážce ČD nebo ho odešle poštou na adresu ČD. Na vyřízení žádosti mají České dráhy 1 měsíc od podání.

b) Neplnění deklarovaného komfortu na palubách vlaku

Jedná se o kategorie vlaku R, Rx, Ex, IC, EC, SuperCity, railjet. Při nedodržení standardů v těchto vlacích, může cestující požadovat jednorázové odškodnění ve výši 30 Kč vystavené průvodčím a lze ho uplatnit při využívání dalších služeb Českých drah.

Vybrané nesplněné standardy:

- Není řazen vůz 1. třídy, do které má cestující zakoupen doklad,
- Je řazeno méně vozů a cestující nemá místo k sezení,
- Cestující má místenku do vozu s přípojkou 230 V, ale ten není řazen,
- Ve voze není garantované Wi-Fi připojení k internetu a chyba je na straně ČD,
- Ve voze je nefunkční topení nebo klimatizace, tedy není zajištěno dostatečné pohodlí a ve vlaku již není náhradní místo pro tyto cestující.

¹ IN 100 je elektronická slevová aplikace, která je nahrána do nepřenosné čipové karty. Je zhotovena na 6 let s možností opakovaného nákupu různých slevových aplikací, které slouží pro cestování vlaky Českých drah. Je vhodná zejména pro osoby, které cestují vlakem často a na dlouhé vzdálenosti. Vlastník může v rámci této karty cestovat po celé České republice bez zakoupení dalších jízdních dokladů. Cena síťové jízdenky IN 100 je za 1 rok 19 990 Kč a za 3 roky 58 990 Kč.

4.1.2 RegioJet a.s.

1. Smluvní přepravní podmínky

Tyto podmínky vyhlásil dopravce RegioJet, a. s., v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb. o drahách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, ve znění pozdějších předpisů. A podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, § 36, písm. a) zákona č. 266/1994 Sb. o drahách, v platném znění, dle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a dle určených podmínek, stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.

2. Vznik přepravní smlouvy

Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi RJ a cestujícím právní vztah, jehož obsahem je závazek RJ přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas vlaky uvedenými v platném jízdním řádu za podmínek stanovených v SPP a Tarifu RJ a závazek cestujícího dodržovat podmínky SPP a Tarifu RJ.

Společnost Regiojet rozděluje uplatnění práva z přepravní smlouvy na práva a povinnosti cestujícího.

3. Povinnosti cestujícího

Při uzavření přepravní smlouvy je cestující povinen dodržovat smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu jízdenky. Také tímto nákupem uděluje dopravci souhlas se zpracováním osobních údajů cestujícího.

V době nákupu by se měl cestující přesvědčit, zda vyhovuje jeho uvedeným požadavkům, při nesplnění těchto požadavků může jízdenku vrátit. Jestliže by cestující na chybu upozornil, až po nějakém čase bude se postupovat dle platných storno podmínek a takovém případě se nejedná o reklamaci.

Když si cestující zakoupí jízdenku a zmešká spoj, na který byla zakoupena, nemá právo na vrácení ceny jízdenky. V případě, že by cestující vystoupil ve dřívější stanici, nemá již nárok na další přepravu nebo vrácení jízdného za neprojetý úsek.

Při nevyužití jízdenky nemá cestující nárok na vrácení jízdného.

4. Práva cestujícího

Cestující má právo na vrácení ceny jízdenky, pokud se vzdal jízdy v důsledku toho, že má vlak v jeho nástupní stanici zpoždění 30 a více minut.

Jestliže k přepravě vůbec nedojde a chyba je na straně přepravce, má cestující nárok na vrácení jízdného.

Pokud je vlak opožděn z důvodů na straně přepravce a následně cestujícímu ujede přípoj v rámci téhož dopravce nebo spoj nedokončí jízdu, může si cestující vybrat ze tří nabízených možností, jak uplatnit svá práva z přepravní smlouvy:

- Využít jiný vhodný spoj tohoto dopravce,
- Vrátit se spojem tohoto dopravce do nástupní stanice a požadovat vrácení jízdného,
- Cestující má nárok na vrácení jízdného za neprojetou část trati.

5. Odškodnění cestujících

a) Zpoždění vlaku

Při zpoždění vlaku, které je způsobeno dopravcem, a to buď technickou závadou na vlaku, nebo z provozních důvodů má cestující právo dle výše zpoždění na tyto druhy kompenzace:

- Při zpoždění 30 – 59 minut je to 10 % z ceny jízdného,
- Při zpoždění více než 60 minut je to 50 % z ceny jízdného,
- Při zpoždění nad 120 minut je to 100 % z ceny jízdného.

Toto právo ale zaniká, jestliže zpoždění zapříčinil sám cestující nebo při situaci, kterou nemohl dopravce ovlivnit nebo ji zabránit. Dále také, když bylo zpoždění způsobeno třetí stranou, např. sebevrahem, vlivem vyšší moci např. povodně nebo při výlukách na trati.

b) Nefunkční klimatizace nebo topení

Jestliže ve voze nefunguje topení či klimatizace a cestujícího není možné přesunout, může požadovat kompenzaci. Pokud se jedná o třídu Standard, dosahuje kompenzace výše 50 % ceny jízdného. V případě třídy Relax nebo Business, dosahuje kompenzace výše 100 % z ceny jízdného.

c) Nedodržení řazení vlaků

V situaci, kdy ve vlaku není řazen vůz, do kterého má cestující zakoupenou jízdenku a jinde ve vlaku už není místo k sezení, má cestující tuto jízdu zadarmo, tedy bude mu vráceno 100 % z ceny jízdenky. Cestující si může vybrat, zda do své cílové stanice pojedje tímto spojem a bude stát nebo využije jiného spoje tohoto dopravce.

d) Změna vozu

Jestliže má cestující jízdenku do třídy Business a je přesazen do třídy Relax vzniká mu právo na kompenzaci a ta je ve výši rozdílu mezi cenou za jízdenku do třídy Business a třídou Relax. V případě přesazení až do třídy Standard je tato kompenzace ve výši 100 % z ceny jízdenky, cestující má tedy tuto jízdu zdarma. Stejná kompenzace náleží cestujícímu i v případě, že je přesazen z třídy Relax do třídy Standard. Kompenzace tohoto typu nevzniká při změně vozu ale dodržení vozové třídy.

6. Postup při vyřízení kompenzace

Pro držitele kreditové jízdenky je výše kompenzace připsaná na peněžní kredit do 5 pracovních dnů od události.²

Při zakoupení jízdenky na pevně stanovený den si může cestující hodnotu kompenzace vyzvednout na jakékoliv pobočce společnosti RegioJet nebo STUDENT AGENCY do 5 pracovních dnů.

Uznanou hodnotu kompenzace si zákazník musí vyzvednout do 12 měsíců od přiznání této kompenzace, a to v hotovosti na jakékoliv pobočce RegioJet nebo STUDENT AGENCY.

Zákazníci mohou své reklamace z přepravy cestujících podat písemně a poslat do sídla dopravce, faxem nebo e- mailem.

4.1.3 LEO express a.s.

1. Smluvní přepravní podmínky

LEO Express a. s. se stejně jako České dráhy a. s. a RegioJet a. s. *řídí smluvními přepravními podmínkami pro veřejnou osobní přepravu v souladu s §36 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o drahách v platném znění s vyhláškou Ministerstva dopravy spojů ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v souladu*

² Kreditová jízdenka je jízdní doklad na jméno, který se dá použít pro více jízd. Pro nabytí této jízdenky je nutná registrace na stránkách dopravce, je přenosná a množství rezervací je omezeno jen výší kreditu.

s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí.

2. Vznik přepravní smlouvy

Přepravní smlouva o přepravě osob (dále jen přepravní smlouva) je uzavřena, jestliže cestující využije svého právo k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vozidla LE nebo vstoupí do viditelně označeného prostoru LE přístupného jen s platným jízdním dokladem.

3. Práva a povinnosti cestujícího

Cestující má právo na vrácení ceny jízdenky v případě, že dopravce přepravu nerealizuje a chyba je prokazatelně na jeho straně.

Cestující je povinen řídit se dle pokynů pověřené osoby společnosti LEO Express a dbát své osobní bezpečnosti, aby byla co nejlépe zabezpečena plynulost veřejné železniční dopravy a kultura cestování.

Dále je povinen uposlechnout slovní či akustické výzvy k ukončení nástupu a výstupu a akceptovat vyhlášení pověřeného zaměstnance.

Při převzetí jízdenky je také povinen zkontrolovat údaje na ní uvedené. Pokud by byly nepřesné a nevyhovovaly jeho požadavkům, může cestující tuto jízdenku vrátit beze srážky.

Při nástupu do vozidla mají vždy přednost vystupující cestující.

4. Uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodů na straně cestujícího

Pokud byl cestující z přepravy vyloučen a pověřená osoba k tomu měla oprávněný důvod, zaniká tomuto cestujícímu právo na vrácení ceny jízdenky a ceny za objednané služby.

Jestliže cestující nenastoupí do vlaku, na který měl zakoupen platný jízdní doklad a chyba je prokazatelně na jeho straně, má nárok na vrácení jízdného za předpokladu, že bude respektovat podmínky stanovené tímto dopravcem.

5. Výše srážky při vrácení jízdního dokladu

Při vrácení jízdenky, zakoupené na internetových stránkách dopravce, do doby pravidelného odjezdu vlaku činí srážka 0 %. Vrácení jízdného proběhne na kreditový účet cestujícího. Při zakoupení přes internet není možné vrátit jízdné v hotovosti.

V případě vrácení jízdenky, která byla zakoupena na internetových stránkách dopravce, ale vrácení proběhne na bankovní účet, z něhož byla platba provedena, činí srážka 25 % z ceny jízdenky. V tomto případě také není možné vrácení v hotovosti. Totožně se postupuje také při navrácení kreditu, který nebyl použit na zakoupení jízdenky.

U jízdenky, která byla zakoupena na pokladně dopravce a její vrácení proběhne v delším časovém období než je 24 hodin před pravidelným odjezdem vlaku, činí srážka 10 % z ceny jízdenky.

Při zakoupení jízdenky na pokladně dopravce a jejím vrácení při kratším časovém období než je 24 hodin před pravidelným odjezdem vlaku činí srážky 50 %.

6. Návrat jízdného nebude proveden

- Jestliže je to uvedeno v tarifu dopravce nebo v podmínkách u jednotlivých nabídek,
- Pokud zákazník chybně uvedl údaje při zakoupení jízdenky s místenkou na internetových stránkách dopravce.

Pravidla pro vrácení jízdného

Cestující může návrat jízdného požadovat na kterémkoliv pokladně dopravce, ale také elektronicky.

Při uplatňování nároku na vrácení jízdného v železniční stanici cestující sdělí pověřené osobě údaje potřebné pro vyřízení náhrady a dodá vytištěné originály jízdních dokladů, které obdržel na pokladně nebo v případě koupě přes internet vytištěný e- mail, který mu byl zaslán dopravcem.

Zákazník musí své právo na vrácení jízdného uplatnit nejpozději 6 měsíců od doby, kdy nastoupil jízdu nebo kdy měl jízdu nastoupit. Toto neplatí, jestliže cestující nenastoupil jízdu z důvodů, které byla na jeho straně.

Společnost LEO Express má na navrácení jízdného v případě kladného vyřízení žádosti 3 měsíce.

V případě zakoupení skupinové jízdenky může objednatel jízdenku vrátit nejpozději 10 dnů před pravidelným odjezdem vlaku a musí zaplatit 25 % z ceny této jízdenky. Jestliže chce zákazník jízdenku vrátit později, než je 10 denní lhůta není reklamace možná a je povinen zaplatit jízdné v plné výši.

Změnu objednávky při skupinovém jízdném objednatel může provést, ale je povinen zaplatit poplatek, který činí 10 % z ceny této jízdenky.

7. Uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodů, které nejsou na straně cestujícího

Za předpokladu, že chyba není na straně cestujícího, nebude prováděna žádná srážka z ceny jízdného.

V případě, že cestující nebude dopraven do jeho cílové stanice spojem, na který měl zakoupen jízdní doklad, z důvodů na straně dopravce, má nárok na jednu z nabízených kompenzací:

- Přepravu jiným vhodným spojem dopravce nebo autobusovou dopravou bez zvýšení ceny jízdného,
- Přepravu zdarma do nástupní stanice, vhodným spojem tohoto dopravce a cestující může požadovat vrácení jízdného,
- Vzdát se další jízdy a uplatnit právo na vrácení jízdného, kde je potřeba mít o tomto potvrzení pověřené osoby.

Pokud byl cestující usazen do jiné vozové třídy, než na kterou měl zakoupenou jízdenku s místenkou, může nárokovat tyto kompenzace

- Pokud byl usazen do nižší vozové třídy, má nárok na vrácení částky, která je rozdílem mezi vyšší a nižší třídou,
- Jestliže se cestující vzdá jízdy v důsledku toho, že byl usazen v nižší třídě, má nárok na vrácení plné ceny jízdného,
- V případě, že měl spoj, který chtěl cestující použít, v nástupní stanici zpoždění 60 a více minut, má nárok na vrácení jízdného.

Jestliže měl vlak zpoždění, má cestující nárok na tyto odškodnění:

- 25 % z ceny jízdenky při zpoždění 60 – 119 minut,
- 50 % z ceny jízdenky při zpoždění 120 a více minut.

4.2 Porovnání kompenzací jednotlivých dopravců

Pro lepší přehlednost jsou data o jednotlivých kompenzacích zobrazeny v následujících tabulkách.

Tab. 4.1 Zpoždění vlaku

Dopravce	Délka zpoždění	Kompenzace
České dráhy	60 – 119 minut	25 % z ceny jízdenky při ceně 400 Kč a více
	120 a více minut	50 % z ceny jízdenky při ceně 200 Kč a více
RegioJet	30 – 59 minut	10 % z ceny jízdenky
	Více než 60 minut	50 % z ceny jízdenky
	120 a více minut	100 % z ceny jízdenky
Leo Express	60 – 119 minut	25 % z ceny jízdenky
	120 a více minut	50 % z ceny jízdenky

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že společnost RJ kompenzuje zpoždění vlaku již od 30 minut zpoždění a to 10 % z ceny jízdenky, což zbývající společnosti neposkytují. Jejich hranice kompenzace začíná až od 60 minut zpoždění, kdy společnost LE vrací 25 % z ceny jízdenky a společnost ČD má v obou případech kompenzace téměř nesplnitelné podmínky vztahující se k výši ceny jízdenky, jelikož při dnešní konkurenci dopravců se již nestává, že by jízdenka stála více než 400 Kč. Společnost RJ vyniká také tím, že v případě zpoždění 120 a více minut poskytuje vrácení plné ceny jízdenky.

Tab. 4.2 Změna místa k sezení

Dopravce	Důvod	Kompenzace
České dráhy	Výměna 1. třídy za 2. třídu	rozdíl mezi cenou jízdenky 1. a 2. třídy
RegioJet	Nedodržení řazení vlaku	100 % z ceny jízdenky
	Přesun z vyšší vozové třídy do nižší vozové třídy	rozdíl mezi cenami jízdenek vyšší a nižší třídy
	Přesun do nejnižší třídy	100 % z ceny jízdenky
Leo Express	Přesun do nižší třídy	rozdíl mezi cenami jízdenek vyšší a nižší třídy
	Vzdání se jízdy v důsledku změny vozové třídy	100 % z ceny jízdenky

Společnosti kompenzují změnu místa k sezení různými způsoby. Společnost RJ má opět největší rozptýl kompenzací. V případě nedodržení řazení vlaku nebo přesunu cestujícího do nejnižší vozové třídy vrací 100 % z ceny jízdenky. LE poskytuje 100% vrácení ceny jízdenky v případě, kdy se cestující z důvodu změny místa k sezení vzdal jízdy. Společnost ČD vrací část jízdného jen v případě výměny 1. třídy za druhou vozovou třídu.

Tab. 4.3 Cesta po jiné trase

Dopravce	Důvod	Kompenzace
České dráhy	Jízda po jiné trase, ne však v případě výluky na trati	Vrácení jízdného za neprojeté tarifní kilometry
RegioJet	Jízda po jiné trase, ne však v případě výluky na trati	Nekompenzuje
Leo Express	Jízda po jiné trase, ne však v případě výluky na trati	Nekompenzuje

Společnost České dráhy svým zákazníkům nabízí jako jedinou kompenzaci jízdy, která je po jiné než předepsané trase, a to vrácení jízdného za neprojeté tarifní kilometry, to ale neplatí v případě, kdy je na této trase výluka.

Tab. 4.4 Nesplnění deklarovaného jízdního komfortu

Společnost	Důvod	Kompenzace
České dráhy	Není řazen vůz 1. třídy, do které má cestující zakoupen doklad	Ve vlacích R, Rx, Ex, IC, SC, railjet je to 30 Kč
	Je řazeno méně vozů a cestující nemá místo k sezení	Ve vlacích R, Rx, Ex, IC, SC, railjet je to 30 Kč
	Cestující má místenku do vozu s přípojkou 230 V, ale ten není řazen	Ve vlacích R, Rx, Ex, IC, SC, railjet je to 30 Kč
	Ve voze není garantované Wi-Fi připojení a chyba je na straně ČD	Ve vlacích R, Rx, Ex, IC, SC, railjet je to 30 Kč
RegioJet	Nefunkční topení nebo klimatizace	Třída Standard 50 % z ceny jízdenky
	Nefunkční topení nebo klimatizace	Třída Relax nebo Business 100 % z ceny jízdenky
Leo Express		Nekompenzuje

Nesplnění deklarovaného komfortu kompenzují v největší míře České dráhy. A to v případech kdy, není řazen vůz 1. třídy, cestující nemá místo k sezení, není řazen vůz s přípojkou 230 V a cestující do něj má zakoupenou místenku, ve voze není poskytnuto garantované Wi-Fi připojení. V těchto situacích vrací společnost ČD 30 Kč, ale pouze pokud komfort není plněn v předepsaných vlacích. Společnost RJ kompenzuje nefunkční topení či klimatizaci a výše se liší dle vozové třídy. Společnost LE nesplnění komfortu vůbec nekompenzuje.

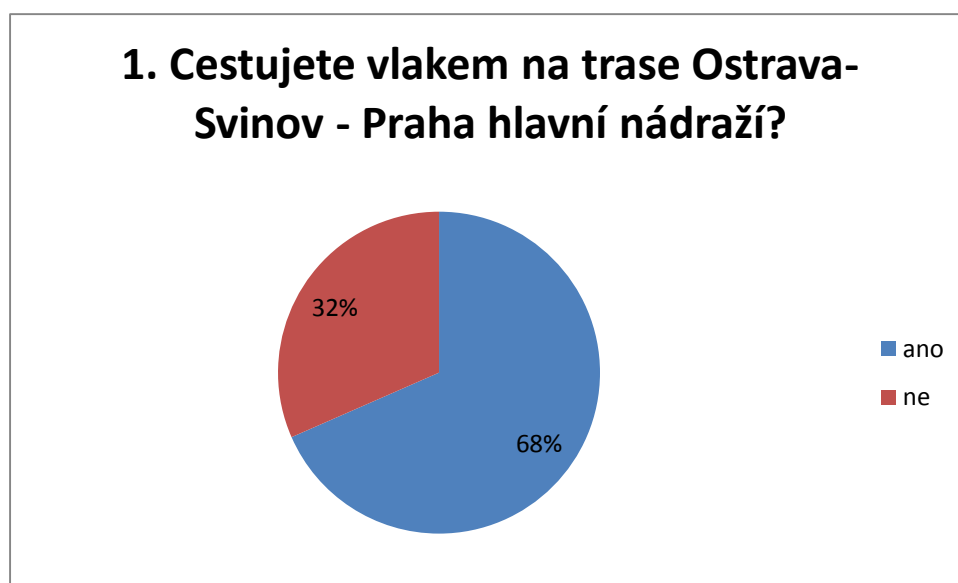
4.3 Dotazníkové šetření

Reprezentativní vzorek měl 396 respondentů ve věkovém rozmezí 0 – 64 a více let. Mezi respondenty bylo 249 žen a 147 mužů. Respondentům bylo položeno celkem 12 otázek týkajících se cestování vlakem na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží a následných reklamací a jejich vyřízení.

Otázka č. 1: Cestujete vlakem na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží?

Z celkového počtu respondentů tj. 396 odpovědělo na tuto otázku ano 271 lidí a zbytek respondentů což je 125 odpovědělo na otázku ne a přesunuli se v dotazníku k identifikačním otázkám. Na další otázky již odpovídalo 271 respondentů.

Graf 4.1: Cestování vlakem na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží

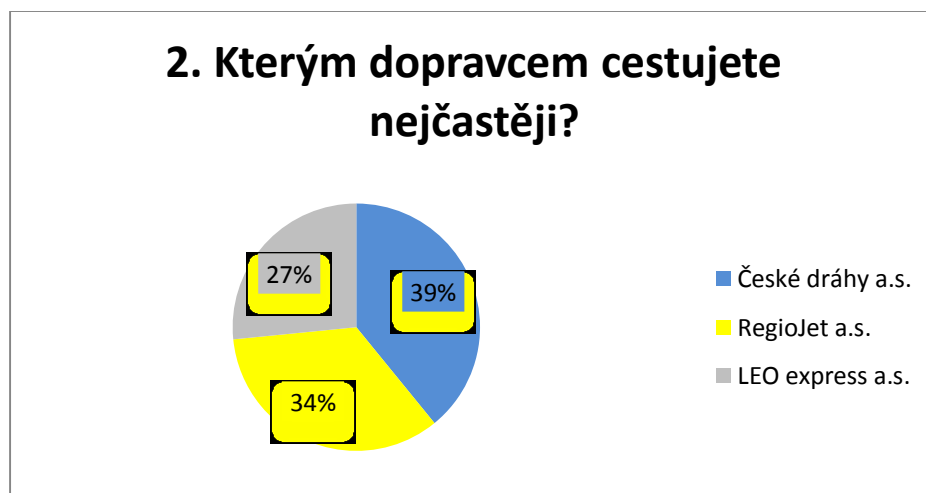


Z dotazovaných respondentů na této trase cestuje 271 a naopak necestuje 125, což dokazuje, že je cestování vlakem na této trase značně využíváno. Výsledek je popsán v grafu 4.1.

Otázka č. 2: Kterým dopravcem cestujete nejčastěji?

Respondenti měli na výběr z dopravců České dráhy, RegioJet, a LEO express, nejvíce lidí tj. 39 % a z celkového počtu 106 osob uvedlo, že cestuje s Českými drahami, dále pak 34 % což je 93 osob cestuje se společností RegioJet a necelých 27 % tj. 72 osob cestuje se společností LEO express. Z tohoto lze usuzovat, že nejoblíbenějším dopravcem jsou České dráhy, jak je uvedeno v grafu 4.2.

Graf 4.2: Cestování dle dopravců



Otázka č. 3: Už jste někdy reklamovali služby výše zmíněných dopravců?

Graf 4.3: Počet reklamujících respondentů

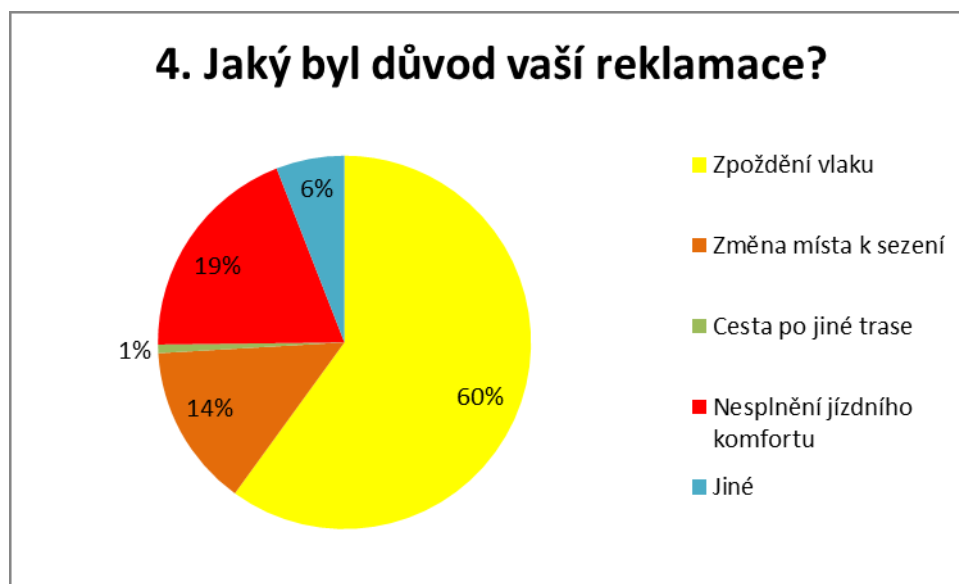


U této otázky se respondenti rozdělili na dvě poloviny, kdy nepatrně převažovala část nereklamujících. Z odpovídajících 271 respondentů odpovědělo ano 135 osob a ne 136 osob. Respondenti, kteří odpověděli na tuto otázku ne, pokračovali na identifikační otázky. Respondentů, kteří se zabývali reklamacemi, zbylo 135. Rozdělení je patrné z grafu 4.3.

Otázka č. 4: Jaký byl důvod Vaší reklamace?

Na tuto otázku odpovídalo celkem 135 respondentů. Jako nejčastější důvod reklamace uvedlo 81 respondentů zpoždění vlaku. Na druhém místě to bylo nesplnění jízdního komfortu a to odpovědělo přesně 26 respondentů, do této kategorie bychom mohli zařadit především nefunkční klimatizaci nebo topení, garantované Wi-Fi připojení není k dispozici, nefunkční elektrické přípojky, nebo jiné řazení vozu. Dále 19 cestujících reklamovalo změnu místa k sezení. Cestu po jiné trase reklamoval 1 respondent. V případě kategorie jiné odpovědělo 8 respondentů a jednalo se o případy, kdy cestující dostali neoprávněnou přírážku k ceně jízdného, chybu v systému nákupu jízdenek a na místě cestujícího díky této chybě už někdo seděl nebo byl cestujícímu změněn den cesty. Procentní vyjádření je zaznamenáno v grafu 4.4.

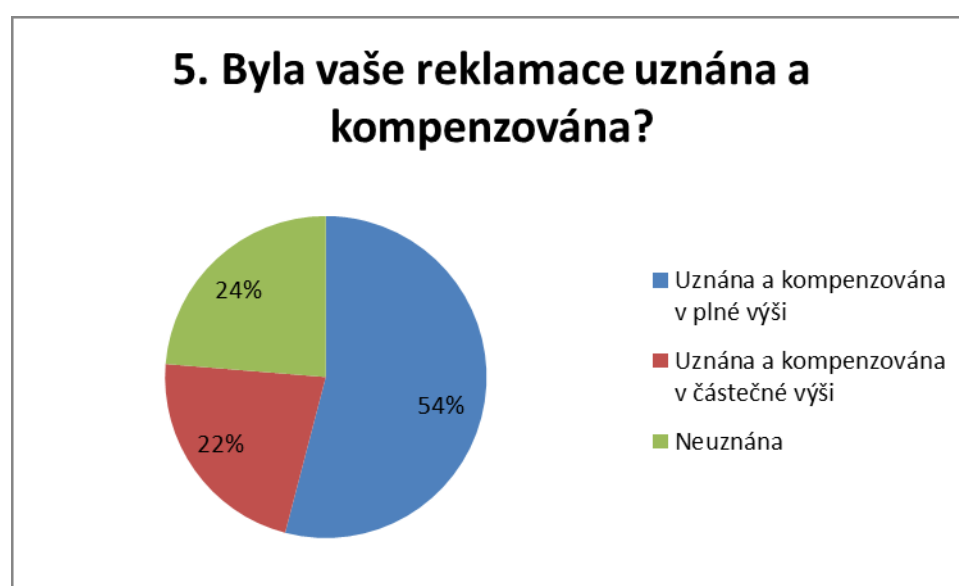
Graf 4.4: Důvody reklamací



Otázka č. 5: Byla Vaše reklamace uznána a kompenzována?

Ze 135 respondentů, kteří reklamovali služby na palubách vlaků, byla u 73 z nich reklamace uznána i kompenzována, ve 30 případech byla reklamace uznána, ale kompenzovaná jen v částečné výši a ve zbývajících 32 případech nebyla reklamace uznána vůbec, jak je uvedeno v grafu 4.5.

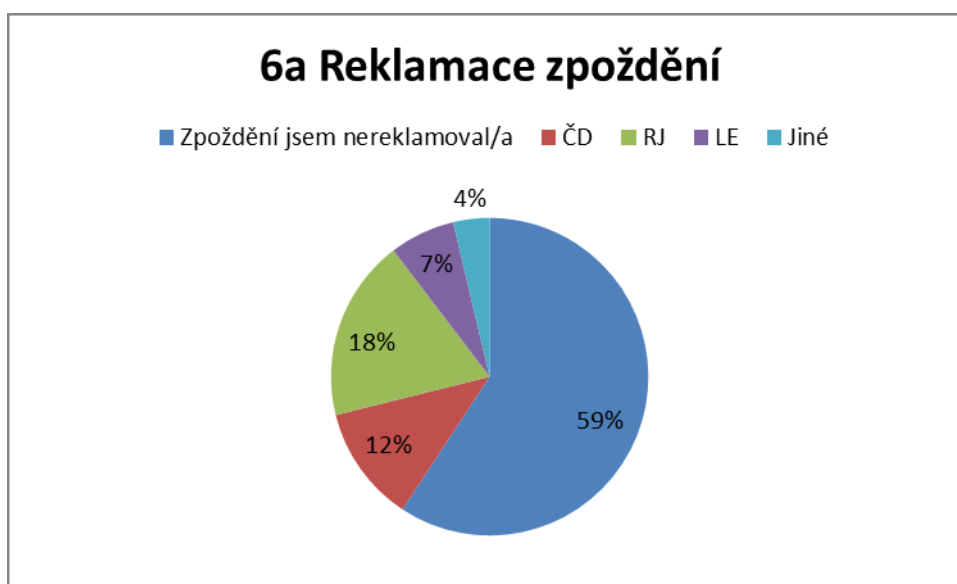
Graf 4.5: Uznání reklamace



Otázka č. 6: Jaká byla výše kompenzace při zpoždění?

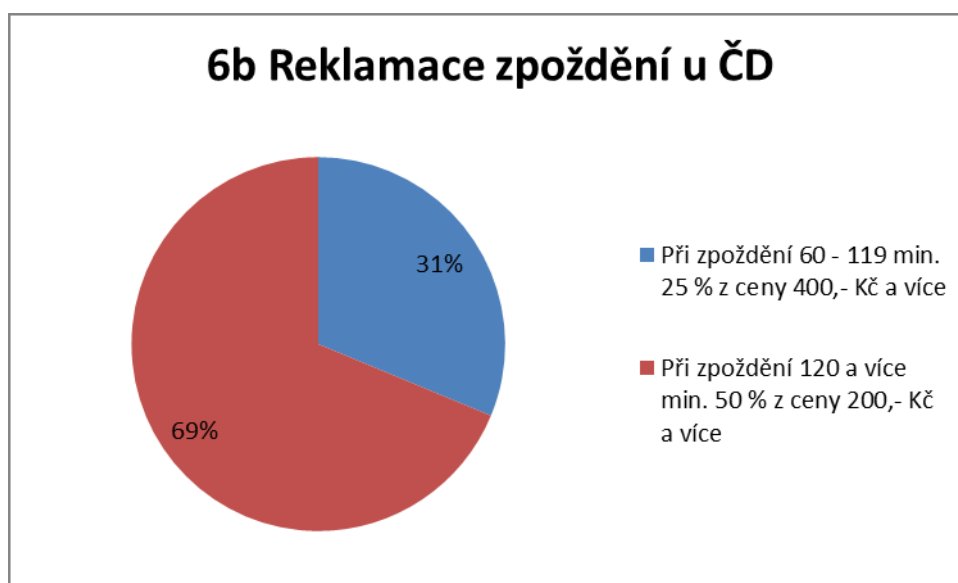
V případě této otázky ze 135 respondentů reklamovalo zpoždění 55 lidí. Z toho nejčastěji reklamovali cestující zpoždění u společnosti RegioJet 25 respondentů, následovala společnost České dráhy 16 z dotazovaných, a nejméně respondentů s kladnou odpovědí bylo u společnosti LEO express a to 9. Do odpovědi jiné, kterou odpovědělo 5 respondentů, byly zahrnuty jiné výše zpoždění a následných kompenzací, které nebyly vymezeny. Výše uvedené odpovědi jsou zaznačeny v grafu 4.6. Pro lepší přehlednost je kompenzace zpoždění rozdělena dle jednotlivých dopravců.

Graf 4.6: Reklamace zpoždění



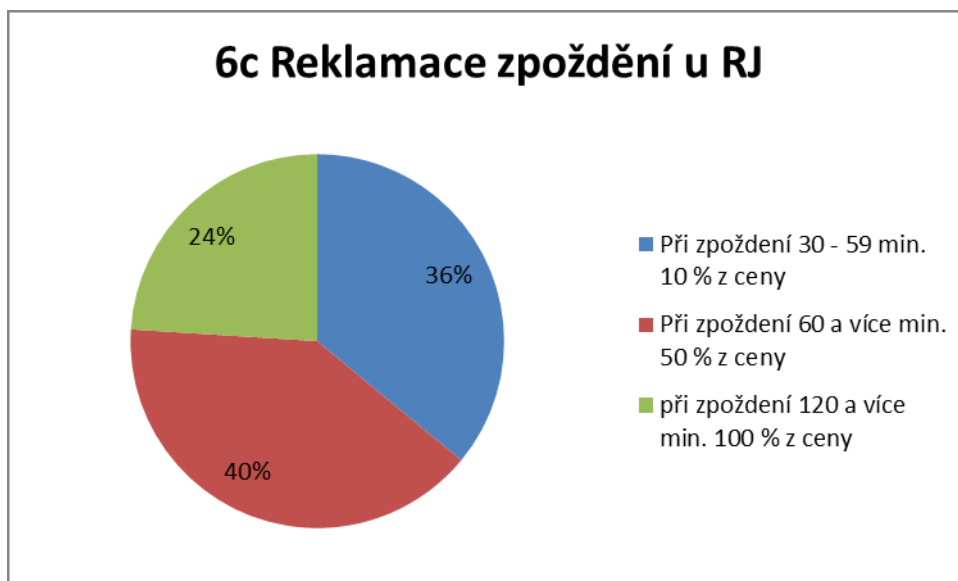
České dráhy poskytují dva druhy kompenzací při zpoždění. První z nich je vrácení 25 % z ceny jízdenky, pokud byla cena 400 Kč a vyšší a délka zpoždění byla 60 – 119 minut, tuto odpověď zvolilo 5 respondentů. Druhá možnost je vrácení 50 % z ceny jízdenky, jestliže byla cena jízdenky 200 Kč a více a zpoždění dosáhlo 120 a více minut. Tuto odpověď zvolilo 11 z dotazovaných, kteří reklamovali zpoždění u Českých drah. Procentní vyjádření je v grafu 4.7.

Graf 4.7: Reklamace zpoždění u společnosti České dráhy



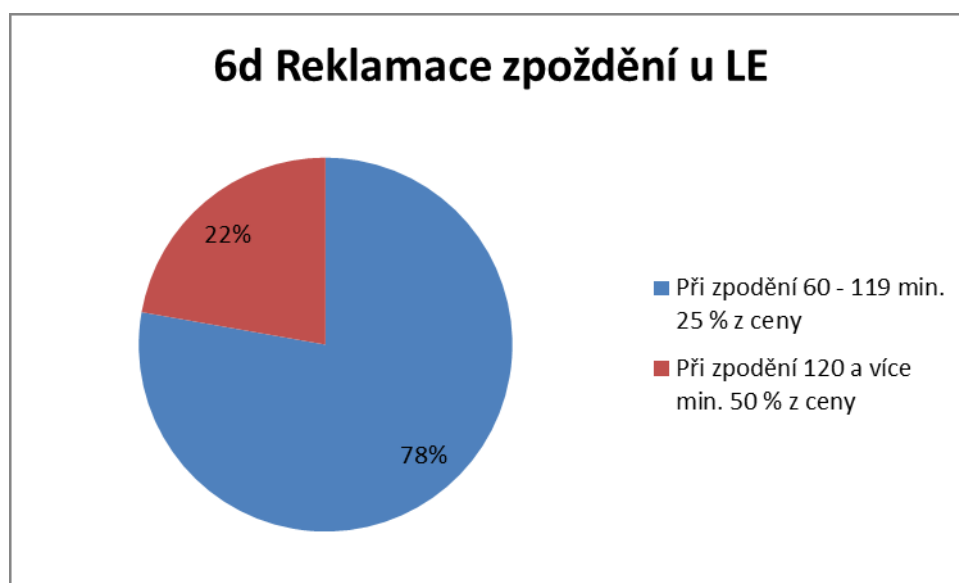
Společnost RegioJet nabízí tři druhy kompenzací. První možností je vrácení 10 % z ceny jízdenky při zpoždění 30 – 59 minut, tuto odpověď zvolilo 9 respondentů. Druhá možnost je vrácení 50 % z ceny jízdenky při zpoždění 60 a více minut, kterou zvolilo 10 z dotazovaných. Poslední možností je vrácení plné ceny jízdenky, jestliže měl spoj zpoždění 120 a více minut. K této odpovědi se přiklonilo 6 respondentů reklamujících zpoždění u společnosti RegioJet. Procentní vyjádření je uvedeno v grafu 4.8.

Graf 4.8: Reklamace zpoždění u společnosti RegioJet



Společnost LEO express poskytuje dva druhy kompenzace při zpoždění. První možností je vrácení 25 % z ceny jízdenky při zpoždění 60 – 119 minut, kterou zvolilo 7 respondentů. Druhou možností je vrácení 50 % z ceny jízdenky při zpoždění 120 a více minut, kterou zvolili 2 z dotazovaných. Procentní vyjádření je uvedeno v grafu 4.9.

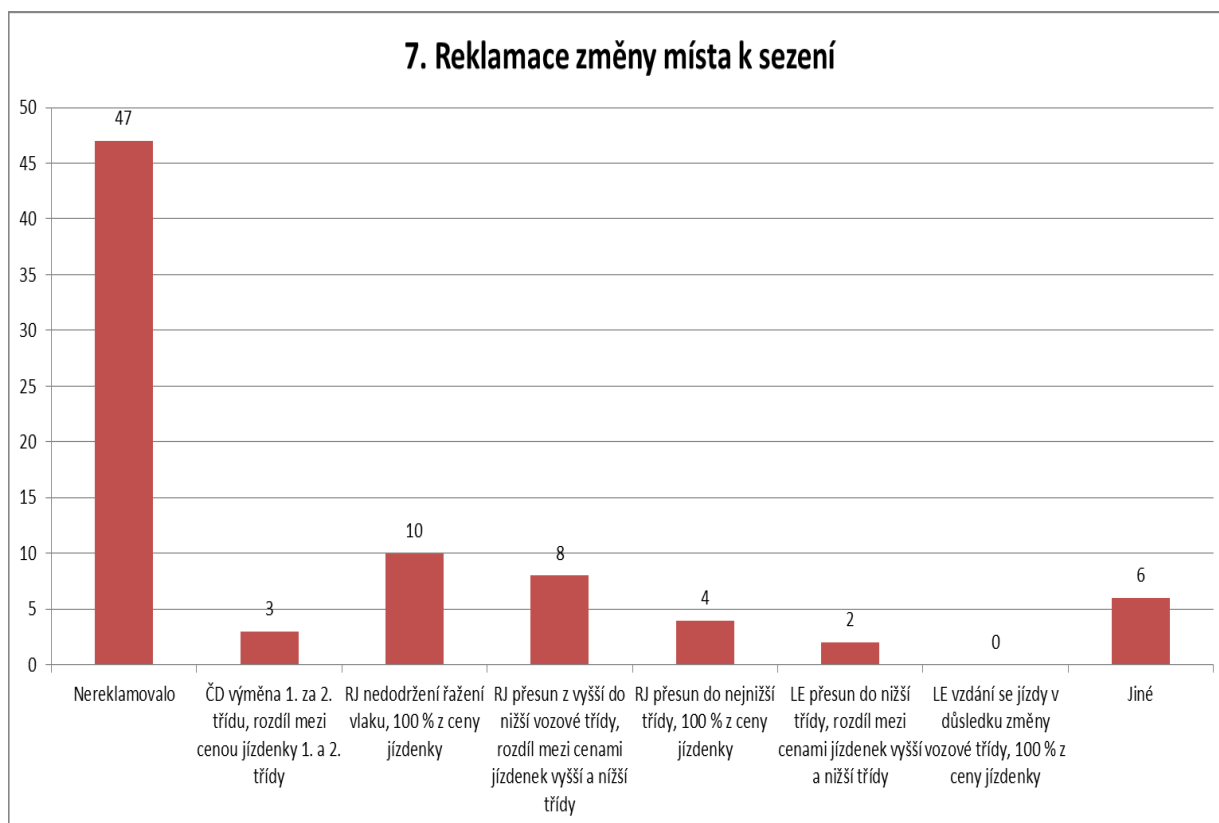
Graf 4.9: Reklamace zpoždění u společnosti LEO express



Otázka č. 7: Jaká byla výše kompenzace při změně místa k sezení?

Tuto vadu reklamovalo 33 osob z celkového počtu 135 reklamujících. Což je popsáno v grafu 4.10. České dráhy poskytují v případě, kdy cestující musel sedět ve 2. třídě i když měl zakoupenou jízdenku do 1. třídy, v podobě vrácení rozdílu mezi cenou jízdenky do 1. a 2. třídy. A tuto možnost zvolili 3 z respondentů. Společnost RegioJet kompenzuje nedodržení řazení vlaku a to vrácením plné ceny jízdného. Tuto možnost zvolilo 10 respondentů. Dalším druhem kompenzace je v případě přesunu cestujícího z vyšší vozové třídy do nižší rozdíl mezi cenami jízdenek a tuto odpověď zvolilo 8 respondentů. Třetím typem kompenzace společnosti RegioJet je v případě přesunu cestujícího do nejnižší vozové třídy a v takovém případě je kompenzace v podobě vrácení celé výše jízdenky. Tuto možnost uvedli 4 cestující. Společnost LEO express nabízí kompenzaci ve výši rozdílu mezi cenami jízdenek vyšší a nižší třídy, jestliže byl cestující přeřazen z vyšší vozové třídy do nižší, tuto možnost zvolili 2 respondenti. Společnost jako druhou možnost nabízí, že se cestující může vzdát jízdy a požadovat 100 % ceny jízdenky v důsledku změny vozové třídy. Tuto odpověď nezvolil žádný z respondentů. Do kategorie jiné, kterou zvolilo 6 respondentů, lze zahrnout např. případ, kdy cestující musel stát na chodbě, protože ve vlaku již nebylo místo k sezení.

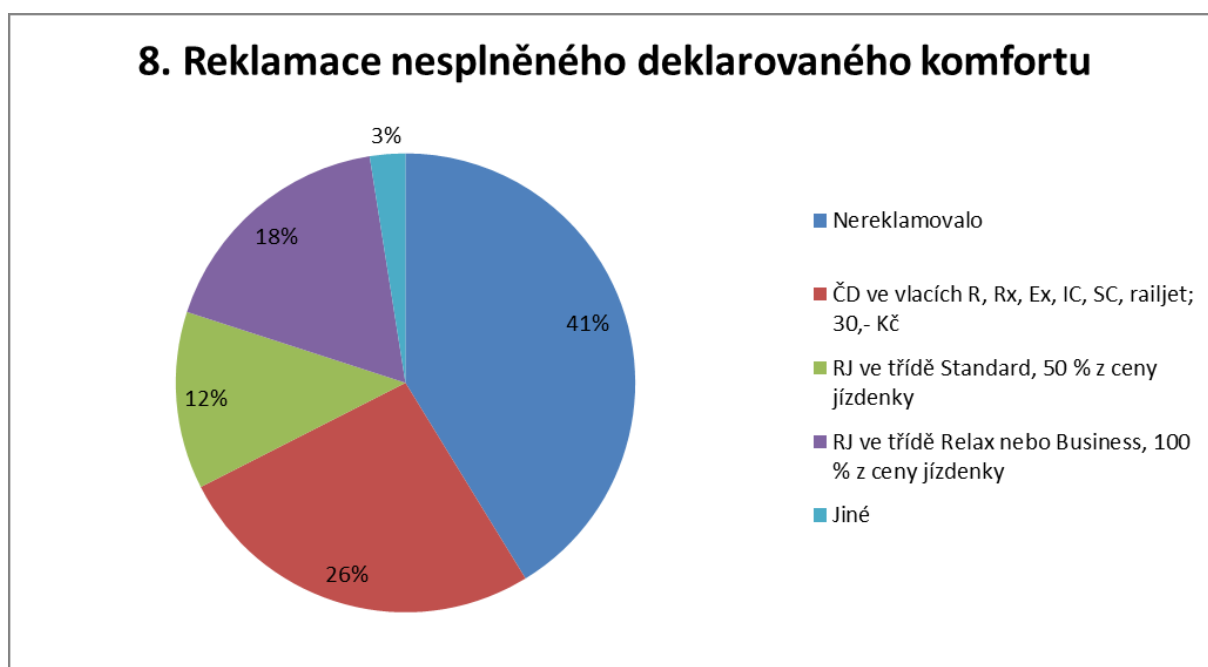
Graf 4.10: Výše kompenzace při změně místa k sezení



Otázka č. 8: Jaká byla výše kompenzace při nesplnění deklarovaného komfortu?

Tuto vadu reklamovalo 47 cestujících z celkového počtu 135. Společnost České dráhy poskytují při nesplnění deklarovaného komfortu ve vlacích R, Rx, Ex, IC, SC a railjet slevu ve výši 30 Kč. Tuto odpověď zvolilo 21 respondentů. Jestliže společnost RegioJet nesplní deklarovaný komfort ve třídě Business, náleží cestujícímu vrácení 100 % cen jízdenky a tuto možnost zvolilo 14 respondentů. V případě nesplnění komfortu ve třídě Standard poskytují vrácení 50 % ceny jízdenky. Tuto odpověď zvolilo 10 respondentů. Společnost LEO express tuto vadu vůbec nekompenzuje. Mezi možnost jiné, kterou zvolili 2 respondenti lze zařadit např. neochotu personálu. Procentní vyjádření je uvedeno v grafu 4.11.

Graf 4.11 Výše kompenzace při nesplnění deklarovaného komfortu



Otázka č. 9: Co by podle Vás měli výše zmínění dopravci zlepšit?

U této otázky museli respondenti odpovědět na otevřenou otázku vlastními slovy, neměli na výběr z možností. Otázka byla povinná a odpovědi byly velice rozličné. Společnosti by dle respondentů měli obecně snížit častá zpoždění, zvýšit ochotu personálu, zlepšit čistotu na palubách vlaků, zkvalitnit Wi-Fi připojení, zvýšit kapacitu vytížených spojů, zastavovat ve stanicích, ve kterých dosud nezastavují, zvýšit počet akčních jízdenek nebo návaznost spojů.

Společnost České dráhy by měla snížit ceny, zlepšit chování průvodčích, snížit počet zpoždění, komfort na palubách vlaků, zvýšit nabídku služeb zdarma na palubách vlaků nebo kompenzovat zpoždění při jakékoli ceně jízdenky.

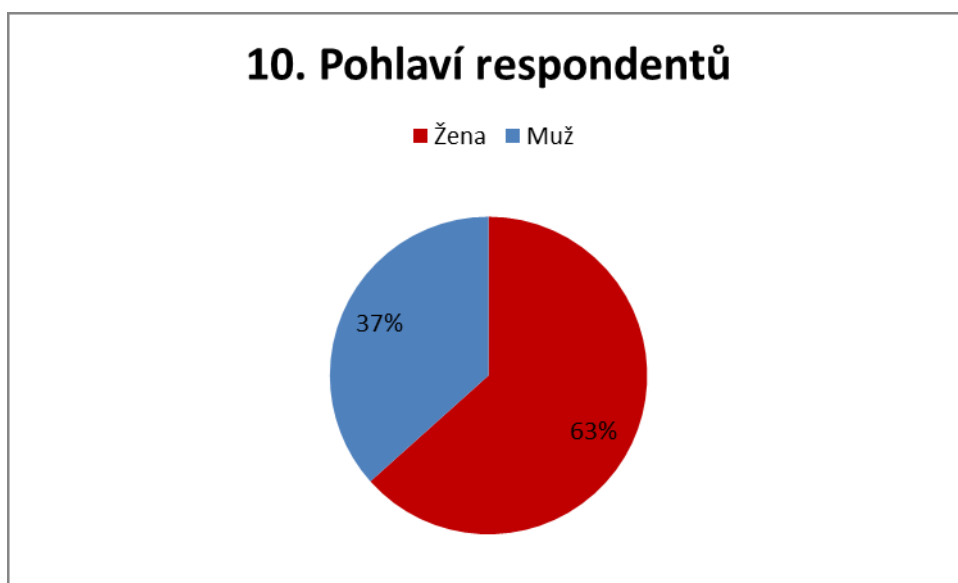
Společnost RegioJet by se měla zaměřit na snížení zpoždění již ve výchozí stanici a pravdivě a včas na zpoždění upozorňovat, řazení vozů, a plnění nabízených služeb v podobě občerstvení a zavést možnost provázání jízdenek s návaznou dopravou.

Společnost LEO express by měla snížit ceny jízdenek a služeb na palubě vlaků a také zvětšit prostor pro sezení.

Otázka č. 10: Jste muž, žena?

Z celkového počtu respondentů, což bylo 396, byla převážná část žen 251 a mužů bylo 145. Genderové rozdělení je procentně vyjádřeno v grafu 4.12.

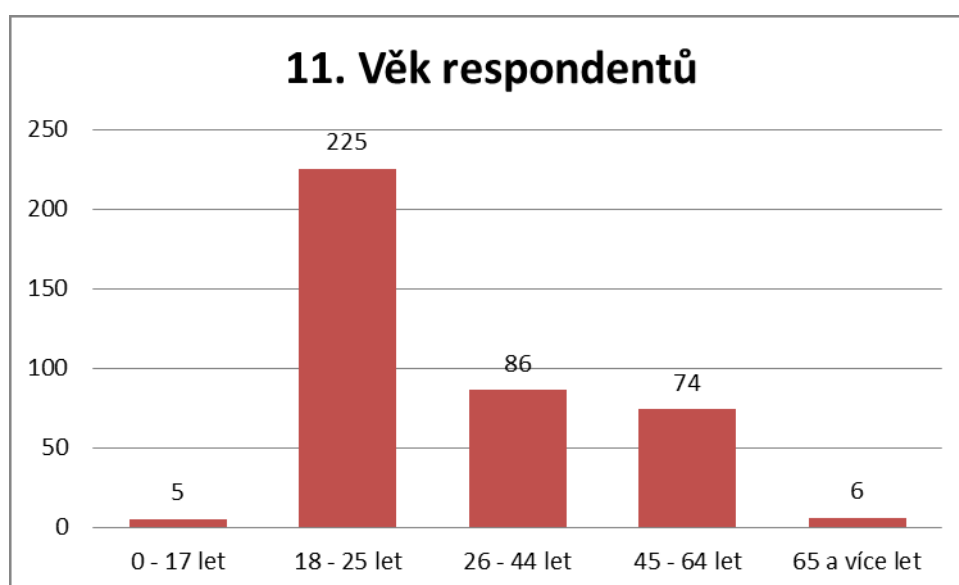
Graf 4.12 Genderové rozdělení



Otázka č. 11: Váš věk?

Věk respondentů se pohyboval v rozmezí 0 – 65 a více let. Značná část respondentů tj. 225, byla ve věku 18 – 25 let. Následovala skupina 26 – 44 let, ve které odpovídalo 86 respondentů. Dále věková skupina 45 – 64 let, ve které odpovídalo 74 respondentů. Nižší část zastupovala skupina 65 a víc let, z celkového počtu respondentů odpovídalo 6 lidí a naposledy skupina 0 -17 let, kde odpovídalo 5 respondentů. Rozdělení respondentů dle věku je uvedeno v grafu 4.13.

Graf 4.13: Věk respondentů



Otázka č. 12: Dosažené vzdělání?

Nejvíce respondentů dosáhlo středoškolského vzdělání s maturitou a to přesně 245. Další význačnou skupinou byli respondenti s vysokoškolským vzděláním 124. Menší část zaujímala skupina s vyšším odborným vzděláním a to 15 respondentů. Respondentů se základním vzděláním bylo 7 a se středoškolským vzděláním bez maturity bylo 5. Z tohoto lze usuzovat, že nejaktivnější skupinou respondentů jsou lidé se středoškolským vzděláním s maturitou a vysokoškolským vzděláním, nejméně aktivní skupinou jsou pak lidé se středoškolským vzděláním bez maturity a jen se základním vzděláním. Dosažené vzdělání respondentů je podobněji uvedeno v grafu 4.14

Graf 4.14 Dosažené vzdělání respondentů



5 Vyhodnocení analýzy, návrhy a doporučení

V této části je shrnuto vyhodnocení analýzy z dotazníkového šetření v porovnání kompenzací, které poskytují výše zmínění dopravci a také návrhy a doporučení pro dopravce.

5.1 Vyhodnocení analýzy

Pomocí dotazníkového šetření byla mezi respondenty zjišťována spokojenost se službami, které poskytují jednotliví dopravci.

Z průzkumu vyplynulo, že nejvíce využívaným dopravcem na trase Ostrava-Svinov až Praha hlavní nádraží je společnost ČD, následuje společnost RJ a na posledním místě je společnost LE. Ze všech dotazovaných reklamovala služby dopravců polovina z nich. Reklamace cestujících byly ve větší míře uznány i kompenzovány.

Mezi nejvíce reklamovanou vadu patřilo zpoždění vlaků. Nejčastěji respondenti reklamovali zpoždění u společnosti RJ. Možná proto tento dopravce poskytuje jako jediný kompenzaci od 30 minut zpoždění, která je cestujícími poměrně často uplatňována. Cestující reklamovali zpoždění také u společnosti ČD, která má bohužel příliš přísné nároky na splnění požadavků ze strany cestujících při zpoždění. U společnosti LE zákazníci ve většině případů reklamovali výši zpoždění nad 60 minut.

Dále cestující reklamovali nesplnění deklarovaného jízdního komfortu. Nejvíce respondentů uvedlo, že reklamovali nesplněný komfort na palubách vlaků Českých drah a tato společnost výše uvedené důvody kompenzuje vždy vystavením voucheru v hodnotě 30 Kč, který je možno uplatnit při nákupu dalších služeb. Zákazníci taktéž v poměrně vysoké míře reklamovali nedodržení komfortu v různých vozových třídách společnosti RJ, která v této situaci refunduje polovinu nebo plnou cenu jízdenky. Společnost LE, bohužel, vůbec nekompenzuje nevyhovující komfort na palubách svých vlaků.

Doprovce RJ opět dominuje v počtu reklamací, a to při změně rezervovaného místa k sezení, avšak vyznačuje se i tím, že ve dvou ze tří druhů kompenzací vrací plnou cenu jízdenky. Tento druh kompenzace je zákazníky značně využíván. Společnost ČD kompenzuje jen změnu místa k sezení mezi první a druhou vozovou třídou a stejně tak i společnost LE, která kompenzuje navíc také tím, že se cestující může vzdát jízdy, tuto možnost však nikdo nevyužívá.

Společnost ČD jako jediná kompenzuje také jízdu po jiné trase, tuto kompenzaci ale také téměř nikdo nevyužívá, jelikož se tak děje jen velmi zřídka.

5.2 Návrhy a doporučení

Zde jsou návrhy a doporučení, která by mohla pomoci společností snížit počet reklamací a zvýšit konkurenceschopnost.

Společnost ČD by měla zapracovat na čistotě svých vlaků, prostřednictvím častějších úklidů souprav, výměnou potahů či závěsů, jelikož nečistota zákazníky odrazuje od využívání služeb této společnosti. Dále by tento dopravce měl zlepšit přístup personálu k cestujícím, často je k zákazníkům nepřijemný a neochotný. Ke zkvalitnění vstřícnosti personálu lze zavést školení zaměstnanců v oblasti krizové komunikace, které by jistě přispělo větší profesionalitě zaměstnanců stýkajících se denně s různými cestujícími. Systém kompenzací by společnost měla zachovat, jelikož je dostačující a zákazníci jejich služeb využívají ve velké míře i přesto, že nemají tak pestrou nabídku služeb jako jiní dopravci.

Společnost RJ by naopak svůj systém kompenzací mohla upravit např. v oblasti zpoždění vlaku nebo přesunu cestujícího z vyšší vozové třídy do nižší, protože jejich cestující více oceňují pestrost služeb nabízených tímto dopravcem, jako jsou nápoje a denní tisk zdarma a občerstvení za zvýhodněné ceny, než výši kompenzací

Společnost LE nabízí zákazníkům příliš drahé jízdenky, proto by svou konkurenceschopnost mohla zvýšit zavedením věrnostního programu, kde by mohlo docházet ke zlevnění jízdného věrným cestujícím.

5.2.1 Systém kompenzací v zahraničí

Společnosti by se také mohli inspirovat systémem kompenzací, které nabízí rakouský dopravce Österreichische Bundesbahnen.

Zpoždění vlaku

Při zpoždění vlaku nad 60 minut mají cestující nárok na vrácení 25 % z ceny jednosměrné jízdenky zakoupené u ÖBB a 50 % při zpoždění, jenž činí 120 a více minut. Kompenzace nebude vyplacena, pokud kompenzovaná částka nedosahuje alespoň 4,- EUR. Na držitele mezinárodních jízdenek, Österreichcard, all-inclusive nabídek a na jízdenky používané při každodenním dojíždění se vztahují zvláštní pravidla o kompenzacích.

Pokud cestující využívají pouze příměstské nebo regionální vlaky nebo vlaky na hlavních linkách a nemají jízdenku, nemají právo na kompenzaci v jakémkoliv případě.

Na žádost můžou cestující získat potvrzení o zpoždění od vlakového personálu zpožděného vlaku nebo na internetu nejdéle do nadcházejícího dne, kdy zpoždění nastalo. Jednoduše si vyhledají zpožděný vlak a vytisknou potvrzení. Taktéž můžou svou žádost zaslat elektronicky emailem, a to až do 7 dnů od cesty. Potvrzení, taktéž, můžou získat na jakékoliv pokladně v obsluhované stanici.

Zrušení vlaku nebo zpoždění před nebo během cesty

Pokud je vlak zrušen nebo opožděn o více než 60 minut mají cestující na výběr z několika možností:

- Můžou se rozhodnout nenastoupit jízdu v místě jejich odjezdu a bude jim vráceno plné jízdné,
- Můžou cestovat jiným vlakem a to i po jiné trase nebo i jiným typem vlaku, pokud je tato možnost zahrnuta v jejich jízdence,
- Můžou zrušit jejich jízdu a bude jim vráceno jízdné za dosud neprojetou trasu,
- Pokud se jejich cesta stala bezpředmětnou, můžou se vrátit jiným vlakem a to i jinou kategorií vlaku (pokud je zahrnuta v jejich jízdence) do místa odjezdu a bude jim vráceno plné jízdné.

Zákazníci s Österreichcard

Držitelé Österreichcard do 2. třídy obdrží pevnou kompenzaci od ÖBB-Personenverkehr AG ve výši 20,- EUR za každé tři zpoždění delší než 60 minut. Držitelé Österreichcard do 1. třídy obdrží 30,- EUR. Nejvýše však do 10 % [z nákupní ceny příslušné Österreichcard za rok.

Cestující si musí neprodleně zajistit potvrzení o zpoždění prostřednictvím palubního personálu vlaku nebo na pokladně ve stanici.

Zákazníci s časovými jízdenkami (vyjma ročních)

Jako držitel časového jízdenky obdrží kompenzaci již za zpoždění přesahující 30 minut, pokud je toto potvrzeno vlakovým personálem nebo na pokladně a to neprodleně po příjezdu. Pokud toto není možné, obrátí se na ÖBB-Kundenservice nebo navštíví internetové a to nejpozději do půlnoci nadcházejícího dne.

Standardní kompenzace je 0,75 EUR za každé zpoždění, ta je vyplacena v hotovosti po předložení časové jízdenky a příslušných potvrzení o zpoždění a to na jakékoliv pokladně ÖBB. Kompenzace se vztahuje pouze na zpoždění, jež byla v době platnosti časové jízdenky.

Zákazníci s roční časovou jízdenkou

Při objednání roční jízdenky budou cestující ÖBB nebo příslušnou kancelář pro roční jízdenky dotázáni, zda chtějí být součástí kompenzačního procesu. Pokud se zapojí, jejich údaje o odjezdových a příjezdových stanicích budou zaznamenávány spolu s jejich platebními údaji.

ÖBB bude následně vydávat měsíční informace o dochvilnosti vlaků na tratích nebo částech trati, na kterých se nachází jejich odjezdové nebo příjezdové stanice a na kterých využívají roční jízdenku.

Pokud zákonná 95% dochvilnost vlaků nebude dosažena, obdrží za tento měsíc 10 % kredit na zónové jízdenky na tyto vlaky jako kompenzaci. Po skončení platnosti roční jízdenky bude celková suma kompenzací automaticky připsána na bankovní účet zákazníka.

6 Závěr

Cílem této bakalářské práce byla analýza zkušeností s reklamacemi v osobní železniční přepravě u vybraných dopravců, kteří poskytují přepravu na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží pomocí dotazníkového šetření mezi respondenty v porovnání s deklarovanými způsoby kompenzací jednotlivých dopravců.

I přes narůstající všeobecnou popularitu železniční dopravy a jednotlivých dopravců jsou stále patrné nedostatky v poskytovaných službách. Vyřešení tohoto bude klíč k úspěšnému vedení konkurenčního boje. Je patrné, že ne všechny vytýkané problémy mají svůj původ ve společnostech dopravců, např. za zpoždění je z velké části vina Správa železniční dopravní cesty, jež má na starost výluky na tratích. Ze zjištěných dat je zřejmé, že u některých dopravců dochází k zanedbávání péče o vozy a interiér, jež se následně promítá do nutnosti kompenzovat cestujícím nevyhovující komfort.

Z názoru respondentů také vyplývá, že není ustavena jednotná a striktní praxe posuzování nároků na kompenzace. Existují světlé výjimky, kdy je kompenzováno nad vymezený rámec, avšak také i případy, kdy i opodstatněná reklamáce služeb nebyla uznána a toto oslabuje prvek předvídatelnosti.

V dnešní době, kdy panuje nezměrný vliv sociálních sítí, se dopravcům nevyplatí své služby zanedbávat, protože to může utvářet a priori negativní názor potenciálních zákazníků.

Je škoda, že i přes veškeré snahy a úsilí mu nebyla poskytnuta interní data týkající se reklamací a kompenzací jednotlivých dopravců, jelikož toto by mělo za následek patrné zvýšení hodnoty a průkaznosti práce.

Seznam použité literatury

Knižní publikace

- [1] DVOŘÁK J., ŠVESTKA J., ZUKLÍNOVÁ M. a kol. Občanské právo hmotné. Svazek 1, Díl 1.: Obecná část. Praha Wolters Kluwer ČR 2013. ISBN 978-80-7478-325-8
- [2] TICHÝ Luboš. Ochrana spotřebitele. Praha: Univerzita Karlova v Praze, právnická fakulta, 2014. ISBN 978-80-87488-13-3.
- [3] HOUDEK, Daniel. Jak úspěšně reklamovat: rádce spotřebitele i obchodníka. Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-2201-6.
- [4] KLABUSAYOVÁ N., BURDILÁKOVÁ R. a ZLÁMALOVÁ J., Ochrana spotřebitele geneze a současnost. Ostrava: VŠB - Technická univerzita Ostrava, 2009, ISBN 978-80-248-2037-8.
- [5] KOTLER P., KELLER K., Marketing management, 12. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1359-5.
- [6] KOZEL R., MYNÁŘOVÁ L. a SVOBODOVÁ H., Moderní metody a techniky marketingového výzkumu. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3527-6.
- [7] SELUCKÁ Markéta. Ochrana spotřebitele v novém občanském zákoníku (základní teze). In Gabriela Urbanská, Josef Kotásek. RefORMa sÚkromÉho práva na Slovensku a v Čechách. 2013. Brno: Masarykova univerzita, 2013. s. 134-148, 15 s. ISBN 978-80-210-6626-7.
- [8] TAHAL R., Základní metody sběru primárních dat v marketingovém výzkumu. Praha: C. H. Beck 2015, ISBN 978-80-7400-585-5.
- [9] TOMSA, M., Obsah smluvních závazků a jejich splnění podle nového občanského zákoníku, 2012, ISSN 1210-8278.

[10] VEČEŘA J., Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. Praha: Leges, 2013. ISBN 978-80-87576-34-2.

[11] ŠKAPA R., Reklamační politika a její ekonomické souvislosti. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2012, ISBN 978-80-210-6204-7.

Elektronické zdroje

[1] ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, O inspekci [online]. Praha 2013 [cit. 2016-02-09]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/>

[2] ČESKÉ DRÁHY, A.S. Historie. České dráhy [online]. Praha, 2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/-700/>

[3] ČESKÉ DRÁHY, A.S. Historie. České dráhy [online]. Praha, 2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/fistorie-v-datech/-702/>

[4] ČESKÉ DRÁHY, A.S. Osobní doprava. České dráhy [online]. Praha, 2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/nase-cinnost/provozovani-drazni-dopravy/osobni-doprava/-887/>

[5] ČESKÉ DRÁHY, A.S. Druhy vlaků. České dráhy [online]. Praha, 2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/nase-vlaky/-3528/>

[6] ČESKÉ DRÁHY, A. S. Nákladní doprava. České dráhy [online]. Praha, 2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/pravo-z-prepravni-smlouvy/-4316/>

[7] ČESKÉ DRÁHY, A. S. Právo z přepravní smlouvy [online]. Praha 2009 [cit. 2016-02-03]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/pravo-z-prepravni-smlouvy/-4316/>

[8] ČESKÉ DRÁHY, A. S. Právo z přepravní smlouvy [online]. Praha 26. 11. 2015 [cit. 2016-02-04]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/pravo-z-prepravni-smlouvy/-4317/>

- [9] ČESKÉ DRÁHY, A. S., Odškodnění cestujících [online]. Praha 2009 [cit. 2016-02-04]. Dostupné z :<https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/odskodneni-cestujicich/-7879/>
- [10] EUROPEAN COMMISSION, consumer rights and law [online]. EU 2012 [cit. 2016-04-28]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm
- [11] LEOEXPRESS, A.S. O společnosti. Leo express [online]. Praha 2015 [cit. 2016-01-06] Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/71-o-nas.html>
- [12] LEOEXPRESS, A. S. Převážní podmínky. Leo express [online]. Praha 2016 [cit. 2016-01-06]. Dostupné z: <http://www.le.cz/pdf/vlakove-spp-a-tarif1-4-2016.pdf>
- [13] REGIOJET, A.S. Vznik. Regiojet [online]. Praha, 2016 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z:
<http://www.regiojet.cz/kontakty/pribeh>
- [14] REGIOJET, A.S. Služby. RegioJet [online]. Praha 2016 [cit. 2016-01-05] Dostupné z: <http://www.regiojet.cz/praha-kosice/sluzby/index.html>
- [15] REGIOJET, A. S., Převážní podmínky. RegioJet [online]. Praha 2016 [cit. 2016-01-05] Dostupné z: http://www.revisor.cz/predpisy/spp_1_rj_20110905.pdf
- [16] SPRÁVA DOPRAVNÍ ŽELEZNIČNÍ CESTY, O nás [online]. Praha 2009- 2012 [cit. 2016-02-09]. Dostupné z: <http://www.szdc.cz/o-nas.html>
- [17] SPRÁVA DOPRAVNÍ ŽELEZNIČNÍ CESTY, Přístup na ŽDC [online]. Praha 2009- 2012 [cit. 2016-02-09]. Dostupné z: <http://www.szdc.cz/provozovani-drahy/pristup-na-zdc.html>
- [18] ÖSTERREICHISCHE BUNDESBAHNEN, Train cancellation or delay law [online]. [cit. 2016-04-28] Dostupné z: <https://www.oebb.at/en/rechtliches/zugausfall-oder-verspaetung>

[19] Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: Sbírka zákonů České republiky 1998. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

[20] Zákon č. 634 ze dne 16. 12. 1992 zákon o ochraně spotřebitele. In: Sbírka zákonů České republiky 1998. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634>

[21] Zákon č. 266 ze dne 14. 12. 1994 zákon o drahách. In: Sbírka zákonů České republiky 1998. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-266>

Seznam zkratek

OZ – Občanský zákoník

VUT – Vysoké učení technické

SPPO – Smluvní přepravní podmínky

Sb. – Sbírka

Os – Osobní vlak

SP – Spěšný vlak

R - Rychlík

Rx – Rychlík vyšší kvality

EC - EuroCity

SC – SuperCity

ČOI – Česká obchodní inspekce

SŽDC – Správa dopravní železniční cesty

ČD – České dráhy

RJ – RegioJet

LE – LEO express

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 5.5.2016

Muhammad Jaffar.....
Sem vepište své jméno a příjmení

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha Vážená paní/pane,

jmenuji se Michaela Toflová a jsem studentkou 3. ročníku Ekonomické fakulty Vysoké školy Báňské Technické Univerzity Ostrava. Piši bakalářskou práci na téma Analýza zkušeností s reklamacemi ve vybraných organizacích. Pomocí tohoto dotazníku zjišťuji zkušenosti s reklamacemi cestujících v železniční dopravě na trase Ostrava-Svinov – Praha, hlavní nádraží. Předem děkuji za Váš čas a vyplnění dotazníku.

1. Cestujete vlakem na trase Ostrava-Svinov – Praha hlavní nádraží?

a) ano

b) ne

2. Kterým dopravcem cestujete nejčastěji?

a) České dráhy a.s.

b) RegioJet a. s.

c) LEO express a. s.

3. Už jste někdy reklamovali služby výše zmíněných dopravců?

a) ano

b) ne

4. Jaký byl důvod Vaší reklamace?

a) Zpoždění vlaku

b) Změna místa k sezení

c) Garantované služby nebyly poskytnuty

e) Jiný

5. Byla Vaše reklamace uznána a kompenzována?

- a) Uznána i kompenzována v plné výši
- b) Uznána a kompenzována v částečné výši
- c) Neuznána

6. Jaká byla výše kompenzace při zpoždění?

- a) ČD při zpoždění 60 – 119 minut 25 % z ceny 400 Kč a více
- b) ČD při zpoždění 120 a více minut 50 % z ceny 200 Kč a více
- c) RJ při zpoždění 30 – 59 minut 10 % z ceny jízdenky
- d) RJ při zpoždění více než 60 minut 50 % z ceny jízdenky
- e) RJ při zpoždění 120 a více minut 100 % z ceny jízdenky
- f) LE při zpoždění 60 – 119 minut 25 % z ceny jízdenky
- g) LE při zpoždění 120 a více minut 50 % z ceny jízdenky
- h) Jiná

7. Jaká byla výše kompenzace při změně místa k sezení?

- a) ČD Výměna 1. třídy za 2. třídu, to byl rozdíl mezi cenou jízdenky 1. a 2. třídy
- b) RJ Nedodržení řazení vlaku, 100 % z ceny jízdenky
- c) RJ Přesun z vyšší vozové třídy do nižší vozové třídy to byl rozdíl mezi cenami jízdenek vyšší a nižší třídy
- d) RJ Přesun do nejnižší třídy, 100 % z ceny jízdenky
- e) LE Přesun do nižší třídy, rozdíl mezi cenami jízdenek vyšší a nižší třídy
- f) LE V případě, že jste se v důsledku změny místa vzdal/a jízdy, to bylo 100 % z ceny jízdenky
- g) Jiná

8. Jaká byla výše kompenzace při nesplnění deklarovaného komfortu?

- a) ČD Ve vlacích R, Rx, Ex, IC, SC, railjet to bylo 30 Kč

- b) RJ Ve třídě Standard 50 % z ceny jízdenky
- c) RJ Ve třídě Relax nebo Business 100 % z ceny jízdenky
- d) LE nekompenzoval
- e) Jiná

9. **Co by podle Vás měli výše zmínění dopravci zlepšit?**

10. **Jste:**

- a) žena
- b) muž

11. **Váš věk:**

- a) 0- 17
- b) 18- 25
- c) 26-44
- d) 45- 64
- e) 65 a více

12. **Dosažené vzdělání**

- a) Základní
- b) Středoškolské bez maturity
- c) Středoškolské s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské